

## SKRIPSI

ANALISIS SISTEM ADMINISTRASI KESISWAAN DALAM  
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN  
DI SMKN 1 BANTAENG



PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE

2024

**ANALISIS SISTEM ADMINISTRASI KESISWAAN DALAM  
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN  
DI SMKN 1 BANTAENG**



**OLEH:**

**DIAN PUSPITA SARI  
NIM: 2020203886231019**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)  
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

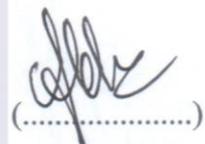
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2024**

## **PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING**

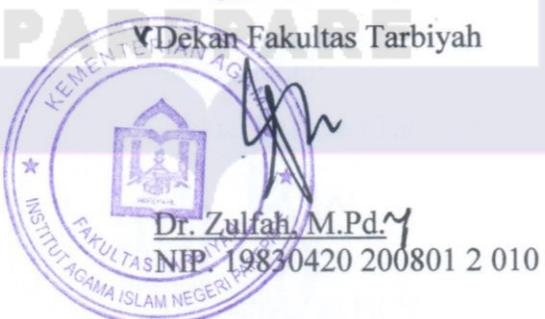
Judul Skripsi	: Analisis Sistem Administrasi Kesiswaan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di SMKN 1 Bantaeng
Nama Mahasiswa	: Dian Puspita Sari
Nomor Induk Mahasiswa	: 2020203886231019
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tarbiyah
Dasar Penetapan Pembimbing	: SK. Pembimbing Skripsi Fakultas Tarbiyah Nomor: 821 Tahun 2024.
Pembimbing Utama	: Dr. Abd. Halik, M.Pd.I.
NIP	: 19791005 200604 1 003

Disetujui Oleh:

  
(.....)

Mengetahui:

Dekan Fakultas Tarbiyah



## PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Sistem Administrasi Kesiswaan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di SMKN 1 Bantaeng

Nama Mahasiswa : Dian Puspita Sari

NIM : 2020203886231019

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah

Dasar Penetapan Penguji : B.2479/In.39/FTAR.01/PP.00.9/06/2024

Tanggal Kelulusan : Kamis, 30 Desember 2024

Disetujui Oleh:

Dr. Abd. Halik, M.Pd.I.

(Ketua)

(.....)

Drs. Ismail Latif, M.M.

(Anggota)

(.....)

Muhammad Alwi, M.Pd.

(Anggota)

(.....)

Mengetahui:

Dekan Fakultas Tarbiyah,



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَ الصَّلَاةُ وَ السَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَ عَلَى أَلِهِ وَصَاحْبِهِ  
أَجْمَعِينَ، آمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-nya kepada segenap hamba-hambanya yang beriman. Penulis dapat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd) pada Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menghantarkan terimah kasih yang setulus-tulusnya kepada ibunda KURNIATI dan Ayahanda M SAID ISA yang selalu memberikan cinta dan kasih sayangnya dari lahir sampai saat ini. Pengorbanan dan dukungan sehingga saya sampai pada tahap menyelesaikan pendidikan, doa nya tak henti mengiringi setiap langkah saya. Semoga ini menjadi langkah awal membuat ibu dan bapak bahagia aamiin.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari bapak Dr. Abd. Halik, M.Pd.I. selaku pembimbing skripsi ini, bapak Drs. Ismail Latif, M.M., M.Si. dan bapak Muhammad Alwi, M.Pd. selaku penguji I dan penguji II yang telah memberikan kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini.

Selanjutnya, penulis dengan kerendahan hati mengucapkan terimah kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Ibu Dr. Zulfah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak Dr. Abd. Halik, M.Pd.I. selaku ketua jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang senantiasa mengembangkan jurusan.

4. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh jajaran staf dan karyawan yang telah mengelola dan loyalitas dalam memberikan pelayanan fasilitas referensi penulis dalam menyelesaikan proses pendidikan di IAIN Parepare.
5. Bapak dan Ibu Dosen prodi manajemen pendidikan Islam dan seluruh dosen IAIN Parepare telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Seluruh staf Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare yang telah memberikan izin dan informasi dalam melaksanakan penelitian di IAIN Parepare.
7. Bapak Drs. Samsud Samad, M.M selaku Kepala sekolah serta para rekannya di SMKN 1 Bantaeng yang telah membantu penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi yang bermanfaat sampai dengan terselesaikannya skripsi ini.
8. Terima kasih juga kepada sahabat seperjuangan kuliah saya terkhusus Dea Rizky Nanda, Muthia Nur Aisyah, Suharna,Wati, Andi Putri Ayu Darapati, Windi Rizkia Aziz, Nurul Muaffiqah Ridwan,dan teman angkatan 2020 Manajemen Pendidikan Islam, terima kasih juga kepada teman KKN angkatan 34 Posko 6 Desa Puncak Harapan yang senantiasa membantu serta memberikan saya motivasi semangat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan pahala atas jasa-jasa semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini. penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan ini, Oleh karna itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Semoga skripsi ini bermanfaat.

Parepare, 6 Juni 2024 M  
1 Dzulkaidah 1445 H  
Penulis,



DIAN PUSPITA SARI  
NIM. 2020203886231019

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa	:	Dian Puspita Sari
NIM	:	2020203886231019
Tempat/Tgl. Lahir	:	Bantaeng, 12 Desember 2002
Program Studi	:	Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	:	Tarbiyah
Judul Skripsi	:	Analisis Sistem Administrasi Kesiswaan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di SMKN 1 Bantaeng

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 6 Juni 2024  
Penulis,



DIAN PUSPITA SARI  
NIM. 2020203886231019

## ABSTRAK

**Dian Puspita Sari**, 2020203886231019 dengan judul skripsi *Analisis Sistem Administrasi Kesiswaan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di SMKN 1 Bantaeng.* (dibimbing oleh bapak Dr. Abd. Halik, M.Pd.I.).

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui mengidentifikasi Sistem Administrasi Kesiswaan SMKN 1 Bantaeng, (2) Untuk mengidentifikasi standar mutu pelayanan administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng, (2) Untuk mengidentifikasi implikasi pelayanan sistem administrasi kesiswaan terhadap peningkatan mutu pelayanan di SMKN 1 Bantaeng.

Dalam penyusunan skripsi ini, pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus, yang melibatkan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menguji keabsahan data melalui trianguasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang mencakup reduksi data, display data (penyajian data), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian mengindikasikan hal-hal berikut (1) Analis Sistem administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng telah menunjukkan struktur yang baik dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian kegiatan siswa. Meskipun perencanaan dilakukan dengan melibatkan semua pihak, tantangan seperti anggaran terbatas dan perubahan jadwal masih ada. Komunikasi teratur perlu ditingkatkan dengan alat yang lebih efektif. Pengarahan yang jelas mendorong keterlibatan siswa, tetapi terdapat kendala seperti penurunan minat. Evaluasi berkala membantu menilai keberhasilan, namun sistem manual menghambat efisiensi, (2) Analisis Standar mutu pelayanan administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng ditandai oleh keandalan dan ketelitian, terutama dalam penandatanganan dokumen melalui pemeriksaan ganda. Prosedur yang jelas dan audit rutin menjaga konsistensi, sementara saluran komunikasi seperti WhatsApp dan pertemuan orangtua-guru mendukung interaksi yang baik. Meskipun sistem dianggap andal, tantangan seperti akses informasi yang sulit dan proses manual masih ada. Secara keseluruhan, layanan administrasi dinilai baik, tetapi masih memerlukan pengembangan lebih lanjut seperti peningkatan sistem administrasi dengan berbasis digital, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan. (3) Analisis Implikasi pelayanan sistem administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng menunjukkan peningkatan mutu melalui kombinasi metode komunikasi tradisional dan digital, yang memudahkan akses informasi. Meskipun ada kemajuan, tantangan dari sistem manual masih menyebabkan keterlambatan dan kesalahan dalam pemrosesan data.

Kata Kunci : Sistem Administrasi, Kesiswaan, Mutu Pelayanan.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	ii
PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A.    Latar Belakang Masalah .....	1
B.    Rumusan Masalah.....	8
C.    Tujuan Penelitian .....	8
D.    Kegunaan Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A.    Tinjauan Penelitian Relevan .....	11
B.    Tinjauan Teori.....	15
1.    Analisis.....	15
2.    Kualitas Pelayanan .....	16
3.    Sistem Administrasi Kesiswaan.....	23
C.    Kerangka Konseptual.....	35
D.    Kerangka Berpikir.....	36

BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A.    Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	39
B.    Lokasi dan Waktu Penelitian .....	39
C.    Fokus Penelitian.....	40
D.    Jenis dan Sumber Data.....	41
E.    Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	43
F.    Uji Keabsahan Data .....	44
G.    Teknis Analisis Data.....	46
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	48
A.    Hasil Penelitian .....	48
1.    Sistem Administrasi Kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng.....	48
2.    Standar Mutu Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng .....	78
3.    Implikasi pelayanan sistem administrasi kesiswaan terhadap peningkatan mutu pelayanan di SMKN 1 Bantaeng.....	109
B.    Pembahasan Hasil Penelitian.....	129
 BAB V PENUTUP.....	144
A.    Kesimpulan .....	144
B.    Saran .....	146
 DAFTAR PUSTAKA .....	I
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	VI
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	VII
BIODATA PENULIS .....	XXIV

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
2.1	Persamaan dan perbedaan penelitian antara peneliti dan penelitian lain	13

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	38



## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1.	Pedoman wawancara	IX
2.	SK Pembimbing	XIV
3.	Surat Permohonan Izin Penelitian	XV
4.	Surat Izin Penelitian	XVI
5.	Surat Keterangan Izin Penelitian	XVII
6.	Surat Keterangan Telah Wawancara	XVIII
7.	Dokumentasi	XXII
8.	Biodata Penulis	XXIV

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Transliterasi

#### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huru f	Nama	Huruf Latin	Nama
\	Alif	tidak dilambangkan	tidak ditimbangkan
ـ	Ba	B	Be
ـ	Ta	T	Te
ـ	Tha	Th	te dan ha
ـ	Jim	J	Je
ـ	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
ـ	Kha	Kh	ka dan ha
ـ	Dal	D	De
ـ	Dhal	Dh	de dan ha
ـ	Ra	R	Er
ـ	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda (‘).

## 2. Vokal

- a. Vokal tunggal (*monofong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
í	Fathah	A	A
í	Kasrah	I	I
í	Dammah	U	U

- b. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
í	fathah dan ya	Ai	a dan i
í	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كِيف: kaifa

حَوْل: haula

## c. Maddah

- Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ت / تي	Fathah dan alif atau ya	Á	A dan garis di atas

يُ	Kasrah dan ya	ī	I dan garis di atas
وُ	Dammah dan wau	ū	U dan garis di atas

مَاتٌ : māta

رَمَى : ramā

قِلَّا : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

#### d. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- 1) *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- 2) *ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Jika pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : rauḍah al-jannah atau raudatul jannah

الْمَدِينَةُ الْفَادِلَةُ : al-madīnah al-fādilah atau almadīnatul fādilah

الْحِكْمَةُ : al-hikmah

#### e. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ᬁ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا : Rabbanā

نَجَّاينَا : Najjainā

الْحَقُّ : al-haqq

الْحَجُّ : al-hajj

نُعَمَّ : nu‘ima

عَدُوٌّ : aduwwun

Jika huruf ﴿ bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (بِيَ), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلَيٌّ ‘Ali (bukan ‘Ally atau ‘Aly)

#### f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ﴿(alif lam ma’rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

السَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan asy- *syamsu*)

الزَّلْزَالُ : *al-zalzalah* (bukan az-zalzalah)

الْفَلَسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-biladu*

### g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūnā*

النَّوْءُ : *al-nau*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *umirtu*

### h. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur'an (dar Qur'an), Sunnah. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Fī ḥilāl al-qur'an*

*Al-sunnah qabl al-tadwin*

*Al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab*

*Lafz al-Jalalah (الـ)*

Kata “Allah” yang didahului pertikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau kedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

بِسْمِ اللَّهِ رَحْمَةً اللَّهِ : *Dīnullah* : *billah.*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Hum fī rahmatillāh*

#### i. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*).

Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhī bi*

*Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur’ān*

*Nasir al-Din al-Tusī*

*Abū Nasr al-Farabi*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

*Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd,  
Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad  
Ibnu).*

*Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd  
(bukan: Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū).*

## B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	= <i>subḥānahū wa ta‘āla</i>
saw.	= <i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
a.s.	= <i>‘alaihi al- sallām</i>
H	= Hijriah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l.	= Lahir tahun
w.	= Wafat tahun

QS .../...: 4 = QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4

HR = Hadis Riwayat

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor).

Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al.: “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari et alia). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj.: Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.

Vol.: Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan kunci dalam pembangunan suatu negara. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah lembaga yang mempersiapkan generasi muda dengan keterampilan relevan dunia kerja. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, tidak hanya kualitas pendidikan yang menjadi fokus, tetapi juga kualitas pelayanan administratif yang diberikan kepada siswa. Sekarang ini, pelayanan yang telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan dalam dunia pendidikan sangatlah berpengaruh.

Berdasarkan peraturan pemerintah pasal 4 No.19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat.<sup>1</sup> Namun demikian dalam kenyataanya, perhatian dunia pendidikan akan kualitas merupakan hal yang baru, oleh karena itu kualitas layanan administrasi dan penjaminan kualitas dapat dipandang sebagai suatu inovasi dalam pendidikan. Sebagaimana dala firman Allah swt.,Q.S. Maryam (19) : 94.

لَقَدْ أَحْصَنَهُمْ وَعَدَهُمْ عَدًّا

Terjemahnya:

*“Dia (Allah) benar-benar telah menentukan jumlah mereka dan menghitung mereka dengan hitungan yang teliti.”<sup>2</sup>*

<sup>1</sup>Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik. "Standar Nasional Pendidikan." Jakarta. Departemen Pendidikan Nasional (2005).

<sup>2</sup>Yusuf, K. M. Studi Alquran. (Amzah, 2021).

Berdasarkan tafsir Kementerian Agama RI dalam Amaliyah *et al.* menyatakan Allah swt. menjelaskan bahwa semua amal dan takwa mereka itu telah tercatat dalam kitab yang amat teliti dan terperinci tidak seorang pun terlupakan dalam catatan itu, semua amal perbuatan mereka baik yang kecil maupun yang besar. Semua ucapan mereka yang nyata dan tersembunyi telah ditulis dan diperhitungkan secermat-cermatnya dan mereka semua menunggu balasan apa yang akan diterimanya.<sup>3</sup> Merujuk pada tafsir Kemenag RI tersebut maka dapat kita pahami bahwa segala amal perbuatan yang telah kita perbuat akan dicatat dengan rinci dan tidak ada seorang pun yang dapat luput dari pencatatan tersebut. Oleh sebab itu maka seorang administrator haruslah melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab karena semua yang kita perbuat akan tercatat sungguh Allah SWT akan mengetahui semua yang kita perbuat.

Regulasi standar layanan pendidikan mengacu pada seperangkat pedoman atau persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah atau badan regulasi pendidikan untuk memastikan bahwa lembaga pendidikan memenuhi standar tertentu dalam memberikan layanan pendidikan. Permendikbudristek No.32 Tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan adalah peraturan yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) yang mengatur standar teknis mengenai pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh lembaga pendidikan di Indonesia. Standar tersebut mencakup berbagai aspek, seperti kualitas pendidikan, sarana dan prasarana, kesejahteraan siswa, kompetensi staf dan pengajar, kurikulum, dan evaluasi hasil belajar. Dengan adanya standar teknis yang ditetapkan, diharapkan lembaga pendidikan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan relevansi pelayanan pendidikan, serta melindungi hak-hak

---

<sup>3</sup>Amaliyah, Kholishotu, *et al.* Ayat-ayat administrasi publik dalam Al-Qur'an. (Bandung: FISIP UIN SGD, 2022).

siswa dan stakeholder pendidikan lainnya dalam menerima layanan pendidikan yang berkualitas.

Dalam konteks pendidikan, pengertian pelayanan administrasi pada masukan, proses, luaran dan dampaknya. Pelayanan mutu masukan menjadi salah satu yang perlu ada sebagai bentuk kebutuhan yang harus ada dalam memenuhi standar pendidikan. Mutu proses sendiri memiliki fungsi sebagai komponen pendukung interaksi belajar dan mengajar. Pelayanan luaran dipandang sebagai hasil dari proses pendidikan yang telah berlangsung dinyatakan dengan nilai keberhasilan yang dicapai oleh peserta didik dan didukung pula oleh motivasi dari lingkungan sekitar. Adapun dampak dari mutu pendidikan tersebut mampu meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga pendidikan tersebut.<sup>4</sup>

Sistem administrasi kesiswaan adalah sebuah sistem yang dirancang dan diterapkan di sebuah lembaga pendidikan untuk mengelola berbagai aspek yang berkaitan dengan siswa, baik secara individu maupun sebagai kelompok.<sup>5</sup> Sistem ini mencakup berbagai proses dan kegiatan yang berkaitan dengan pendaftaran siswa, pencatatan data siswa, manajemen absensi dan prestasi siswa, pengelolaan kegiatan ekstrakurikuler, penyusunan jadwal pelajaran, hingga pelaporan hasil belajar dan perkembangan siswa kepada orang tua.

Gunawan dalam Alizaet *al.*, menyatakan bahwa administrasi siswa adalah seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja serta pembinaan secara *continue* terhadap seluruh peserta didik (dalam lembaga pendidikan yang bersangkutan) agar dapat mengikuti proses belajar mengajar (PBM) secara

---

<sup>4</sup>Fatmawati, E. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP*. (Semarang: Universitas Diponegoro, 2003).

<sup>5</sup>Gianatri, Mantik Sari Zahiah. *Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMK Bina Rahayu Sawangan*. BS thesis. (Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016).

efektif dan efisien, demi tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.<sup>6</sup> Tujuan sistem administrasi kesiswaan adalah memberikan pelayanan dan bimbingan kepada siswa. Dengan sistem yang terorganisir, institusi pendidikan dapat memberikan dukungan yang tepat waktu dan sesuai kebutuhan kepada siswa dalam hal akademik maupun non-akademik.

Kualitas mutu pelayanan adalah ukuran atau standar yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu layanan atau produk memenuhi atau melebihi harapan atau kebutuhan pelanggan. Dalam konteks pelayanan, kualitas mutu merujuk pada seberapa baik suatu layanan diberikan kepada pelanggan atau pengguna.<sup>7</sup> Hubungan antara mutu pelayanan administrasi dengan sistem administrasi kesiswaan sangat erat karena sistem administrasi kesiswaan merupakan salah satu faktor kunci yang memengaruhi mutu pelayanan di sebuah lembaga pendidikan. Mutu pelayanan di sebuah lembaga pendidikan sangatlah terkait dengan sistem administrasi kesiswaan yang diterapkan.

Kualitas pelayanan merupakan gambaran tentang seberapa baik staf sekolah mampu memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan stakeholders, termasuk siswa, orang tua, dan staf lainnya.<sup>8</sup> Terkait dengan administrasi kesiswaan, pelayanan staf menjadi aspek krusial dalam menjalankan berbagai proses administratif, seperti penerimaan siswa, pengelolaan dokumen, dan koordinasi kegiatan sekolah. Dalam konteks SMKN 1 Bantaeng, peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat

---

<sup>6</sup>Aliza, Aliza, et al. "Peran Administrasi Kesiswaan Dalam Pengenalan Lingkungan Sekolah di SD IT Future Islamic School." *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam* 2.1 (2024): 139-146.

<sup>7</sup>Sellang, Kamaruddin, et al. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. (Pasuruan: Penerbit Qiara Media, 2022).

<sup>8</sup>Muspawi, M., & Robi'ah, H. Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan. (*Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2020). 4(3), 232-239..

membawa dampak positif terhadap efisiensi dan efektivitas sistem administrasi sekolah secara keseluruhan.

Wijaya menyatakan bahwa, mutu sering kali dikaitkan dengan konsistensi dalam memberikan produk atau layanan yang sesuai dengan standar atau ekspektasi yang ditetapkan.<sup>9</sup> Peningkatan kualitas pelayanan dalam sistem administrasi kesiswaan dapat berdampak pada efisiensi, efektivitas, dan keberhasilan sebuah organisasi atau institusi. Pelayanan berkualitas dapat menjadi salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola yang baik dan memastikan berjalannya proses administrasi secara lancar.<sup>10</sup> Oleh karena itu, analisis terhadap kualitas pelayanan menjadi hal yang tidak hanya penting, tetapi juga mendesak dalam upaya meningkatkan sistem administrasi kesiswaan.

Sistem administrasi kesiswaan yang efektif dan terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan kepada siswa dan orang tua, memastikan akurasi dan kualitas informasi yang disampaikan, serta menciptakan keterbukaan dan transparansi dalam hubungan antara sekolah, siswa, dan orang tua. Dengan memiliki sistem yang baik, lembaga pendidikan dapat memberikan pelayanan yang lebih terpersonalisasi, relevan, dan dapat diandalkan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan siswa dan orang tua serta memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan secara keseluruhan.

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa tata usaha membantu lembaga pendidikan memberikan pelayanan yang berhubungan dengan keadministrasian kesiswaan. Dalam sudut pandang pendidikan, tata usaha atau biasa disebut tenaga

---

<sup>9</sup>Wijaya, D. *Pemasaran jasa pendidikan*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2022).

<sup>10</sup>Rinaldi, R. Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2012), 2(1), 22-34.

administrasi dikatakan bermutu jika sumber daya manusianya bekerja secara efektif dan efisien. Tata usaha melayani pelaksanaan sesuatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai kebutuhan yang diperlukan oleh siswa. Hal ini ini memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelenggaraan pendidikan dapat berjalan secara lebih baik.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh *research gap*. Research gap merujuk pada kesenjangan atau celah dalam pengetahuan yang ada dalam bidang penelitian tertentu. Berdasarkan penelitian Rizkiana menemukan bahwa layanan administrasi kesiswaan di SMK Alkhairaat Palu boleh dikatakan sudah efektif karena dilihat dari pelayanan administrasinya yang sesuai dengan semestinya. Administrasi kesiswaan dikatakan sudah efektif karena dilihat dari pengelolaan administrasi sudah sesuai dengan sebagaimana mestinya.<sup>11</sup> Selanjutnya penelitian Vina Chintia Dewi menemukan bahwa kualitas pelayanan belum maksimal. Hal ini karena permasalahan jaringan yang belum memadai, sumber daya manusia yang belum mencukupi, sarana dan prasarana yang masih kurang diperhatikan serta kurangnya ketelitian petugas yang menyebabkan human eror pada pelaksanaan pelayanan.<sup>12</sup> Selanjutnya penelitian Desi Cristiani menemukan bahwa administrasi kesiswaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan tenaga kependidikan hal ini dibuktikan oleh nilai taraf signifikan 0,000 dan thitung 9.884.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup>Rizkiana. "Efektivitas Administrasi Kesiswaan dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Pendidikan di Smk Alkhairaat Palu".Skripsi Sarjana; Program Manajemen Pendidikan Islam: Palu, 2022.

<sup>12</sup>Vina Chintia Dewi. "Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak".Skripsi Sarjana; Program Studi Administrasi Negara: Pekanbaru, 2023.

<sup>13</sup>Nuraliah. "Pengaruh Administrasi Kesiswaan Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan". Skripsi Sarjana; Program Studi Manajemen Pendidikan Islam: Bandung, 2023.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di SMK Negeri 1 Bantaeng yang berakreditasi A, kualitas mutu pelayanan dan sistem administrasi kesiswaannya dapat dikatakan cukup baik. Karena interaksi antara guru dan siswa terjaga dengan baik, fasilitas pendukung pembelajaran tersedia dan sistem administrasi kesiwaan berjalan dengan lancar. Namun, beberapa area masih dapat ditingkatkan, seperti peningkatan aksesibilitas fasilitas untuk siswa dengan kebutuhan khusus dan peningkatan efisiensi dalam resolusi masalah siswa. Fenomena kualitas administrasi kesiswaan yang terjadi di SMK Negeri 1 Bantaeng tidak hanya memperhatikan sumber daya manusia yang ada, melainkan komponen penunjang lainnya, yaitu komponen penunjang lainnya seperti sarana dan prasarana sekolah dan pelayanan pegawai tata usaha yang diberikan. Banyaknya sekolah menengah kejuruan (SMK) yang memiliki unit kerja tata usaha belum secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Hal tersebut menjadi perhatian sekolah karena tenaga tata usaha yang belum memiliki keahlian dibidangnya terutama mereka berlatar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan bidang kerja yang mereka kerjakan.<sup>14</sup> Sebagai bentuk pelayanan harus memiliki kenyamanan kepada konsumennya, akan tetapi dalam pelayanan ini belum secara optimal memberikannya karena kurangnya sosialisasi tenaga tata usaha dengan konsumen dan kurang cepat dalam melayani konsumen.

Dalam penelitian ini, akan dibahas tentang bagaimana kualitas pelayanan dapat memengaruhi kinerja sistem administrasi kesiswaan secara keseluruhan. Langkah-langkah strategis dan perbaikan yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan juga akan dieksplorasi lebih lanjut. Dengan pemahaman yang

---

<sup>14</sup>Gianatri, Mantik Sari Zahiah. *Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMK Bina Rahayu Sawangan*. BS thesis. (Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016).

mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat guna untuk memperbaiki sistem administrasi kesiswaan dan mencapai tujuan lembaga pendidikan dengan lebih baik. Adapun judul penelitian yang dilakukan peneliti adalah "Analisis Sistem Administrasi Kesiswaan dalam Mutu Pelayanan di SMKN 1 Bantaeng".

## B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Sistem Administrasi Kesiswaan SMKN 1 Bantaeng?
2. Bagaimana standar mutu pelayanan administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng?
3. Bagaimana Implikasi pelayanan sistem administrasi kesiswaan terhadap peningkatan mutu pelayanan di SMKN 1 Bantaeng?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dalam penelitian ini ada beberapa tujuan yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengidentifikasi Sistem Administrasi Kesiswaan SMKN 1 Bantaeng.
2. Untuk mengidentifikasi standar mutu pelayanan administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng.
3. Untuk mengidentifikasi implikasi pelayanan sistem administrasi kesiswaan terhadap peningkatan mutu pelayanan di SMKN 1 Bantaeng.

## D. Kegunaan Penelitian

Penelitian dengan judul "Analisis Sistem Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di SMKN 1 Bantaeng" diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat yang signifikan, baik secara teoretis maupun praktis. Berikut adalah beberapa manfaat penelitian ini:

## 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Menambah pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas mutu pelayanan dalam konteks sistem administrasi kesiswaan di lingkungan sekolah menengah kejuruan (SMK).
- b. Mendukung pengembangan teori dan konsep terkait manajemen kualitas mutu pelayanan administrasi kesiswaan, tata kelola sekolah, dan sumber daya manusia dalam pendidikan.
- c. Memberikan kontribusi terhadap literatur akademik dalam bidang administrasi kesiswaan dengan menyediakan pengetahuan yang baru dan mendalam tentang mutu pelayanan di SMK.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan panduan bagi pengambil keputusan di SMKN 1 Bantaeng dalam merancang kebijakan dan program untuk meningkatkan mutu pelayanan.
- b. Menyediakan kerangka kerja yang dapat digunakan oleh sekolah untuk mengevaluasi dan memperbaiki sistem administrasi kesiswaan, termasuk prosedur-prosedur operasional, manajemen personil, dan pengelolaan sumber daya.
- c. Memberikan wawasan yang berguna bagi sekolah dalam memahami pentingnya pelayanan yang berkualitas dalam mencapai tujuan pendidikan, termasuk peningkatan mutu pembelajaran dan pelayanan kepada siswa.
- d. Mendorong adopsi praktik-praktik terbaik dalam manajemen kualitas mutu pelayanan dan tata kelola sekolah di SMKN 1 Bantaeng, yang dapat

membantu meningkatkan reputasi dan citra sekolah di mata masyarakat serta pihak terkait lainnya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Tinjauan penelitian relevan adalah mencari literature penelitian pada peneliti sebelumnya yang mirip dengan topik penelitian yang diteliti. Berdasarkan penelitian ini terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan proposal skripsi ini sebagai berikut.

1. Rizkiana, tahun 2022 dengan judul penelitian “Efektivitas Administrasi Kesiswaan dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Pendidikan di Smk Alkhairaat Palu”.<sup>15</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa Administrasi kesiswaan adalah suatu penataan atau pengaturan segala aktivitas yang berkaitan dengan peserta didik, yaitu mulai dari masuknya peserta didik sampai keluarnya peserta didik tersebut dari suatu sekolah atau lembaga. Administrasi kesiswaan bertujuan untuk mengatur berbagai kegiatan dalam bidang kesiswaan agar kegiatan pembelajaran di sekolah dapat berjalan dengan lancar, tertib dan teratur, serta mencapai tujuan pendidikan sekolah. Layanan administrasi kesiswaan di SMK Alkhairaat Palu boleh dikatakan sudah efektif karena dilihat dari pelayanan administrasinya yang sesuai dengan semestinya. Administrasi kesiswaan dikatakan sudah efektif karena dilihat dari pengelolaan administrasi sudah sesuai dengan sebagaimana mestinya.
2. Vina Chintia Dewi, tahun 2023 dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan

---

<sup>15</sup>Rizkiana. “Efektivitas Administrasi Kesiswaan dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Pendidikan di Smk Alkhairaat Palu”. Skripsi Sarjana; Program Manajemen Pendidikan Islam: Palu, 2022.

Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak”.<sup>16</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SAMSAT keliling belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek kehandalan yang berisikan petugas agar dapat lebih teliti dalam melaksanakan tugas, daya tanggap merupakan petugas harus mampu menanggapi setiap keluhan dari masyarakat, jaminan yang memberikan kepastian dan kejelasan waktu serta biaya dari pajak kendaraan bermotor, empati yang mana memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat, dan produk fisik yang belum berjalan sebagaimana mestinya. Adapun faktor penghambat pada penelitian ini yaitu permasalahan jaringan yang belum memadai, sumber daya manusia yang belum mencukupi, sarana dan prasarana yang masih kurang diperhatikan serta kurangnya ketelitian petugas yang menyebabkan human error pada pelaksanaan pelayanan SAMSAT keliling. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan SAMSAT keliling agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

3. Desi Cristiani, tahun 2021 dengan judul penelitian “Pengaruh Administrasi Kesiswaan Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan.”<sup>17</sup> Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa administrasi kesiswaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan tenaga kependidikan hal ini dibuktikan oleh nilai taraf signifikan 0,000 dan thitung 9.884. Berdasarkan uji koefisien determinasi (R square) diperoleh hasil sebesar 0,777, yang berarti

<sup>16</sup>Vina Chintia Dewi. “Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak”. Skripsi Sarjana; Program Studi Administrasi Negara: Pekanbaru, 2023.

<sup>17</sup>Nuraliah. “Pengaruh Administrasi Kesiswaan Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan”. Skripsi Sarjana; Program Studi Manajemen Pendidikan Islam: Bandung, 2023.

bahwa pengaruh administrasi kesiswaan terhadap kualitas pelayanan tenaga kependidikan sebesar 77,7%.

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama memiliki fokus pada evaluasi kualitas pelayanan dalam konteks pendidikan dan berusaha untuk memahami sejauh mana administrasi kesiswaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Objek penelitian juga sama-sama pada lebaga pendidikan. Sedangkan perbedaannya, menggunakan metode penelitian yang berbeda dimana penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dan metode pengumpulan datanya menggunakan kuesioner sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif dan metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara maupun dokumentasi.

**Tabel 2.1 Persamaan dan perbedaan penelitian antara peneliti dan penelitian lain**

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Rizkiana (2022)	Efektivitas Administrasi Kesiswaan dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Pendidikan di SMK Alkhairaat Palu	Persamaan dengan penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif dan penelitian ini juga menekankan pada peningkatan kualitas layanan pendidikan di sekolah menengah.	Penelitian tersebut menggunakan pendekatan library research sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Penelitian tersebut menekankan pada efektivitas administrasi kesiswaan sebagai cara untuk meningkatkan pelayanan jasa pendidikan secara umum. Sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada analisis kualitas layanan sebagai cara untuk meningkatkan sistem administrasi kesiswaan .

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
2	Vina Chintia Dewi (2023)	Kualitas Pelavanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak	<p>Persamaan dengan penelitian ini adalah menggunakan metodologi penelitian kualitatif dan menggunakan metode pengumpulan data yang seperti observasi, wawancara dan dokumentasi.</p> <p>Penelitian ini juga sama-sama menekankan pada bagaimana hasil analisis kualitas pelavanan dapat memberikan wawasan yang berguna untuk meningkatkan sistem yang sedang dievaluasi dan melihat keberhasilan sistem dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.</p>	<p>penelitian tentang SAMSAT Keliling berfokus pada evaluasi kualitas pelavanan yang diberikan oleh sistem administrasi publik di bidang lavanana pajak kendaraan bermotor di wilayah tertentu. yakni Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Sementara itu, penelitian tentang SMKN 1 Bantaeng memusatkan perhatian pada peningkatan kualitas lavanana dalam konteks sistem administrasi kesiswaan di sekolah menengah kejuruan tersebut.</p> <p>Obiek penelitian juga berbeda di mana penelitian tersebut pada suatu perusahaan layanan pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian obiek penelitian pada lembaga pendidikan.</p>
3	Desi Cristiani (2021)	Pengaruh Administrasi Kesiswaan Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan	<p>Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama memiliki fokus pada evaluasi kualitas pelavanan dalam konteks pendidikan dan berusaha untuk memahami sejauh mana administrasi kesiswaan dapat meningkatkan kualitas pelavanan</p>	<p>Metode penelitian yang berbeda dimana penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dan metode pengumpulan datanya menggunakan kuesioner sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif dan metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara maupun dokumentasi.</p>

## B. Tinjauan Teori

### 1. Analisis

#### a. Pengertian Analisis

Dalam kamus besar bahasa indonesia, analisis adalah suatu bentuk pengkajian terhadap sesuatu, penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Analisis merupakan suatu kegiatan dalam mempelajari serta mengevaluasi suatu bentuk permasalahan atau kasus yang terjadi.<sup>18</sup>

Nana Sudjana mengemukakan bahwa analisis adalah usaha memilih sesuatu integeritas menjadi unsur-unsur atau bagian – bagian sehingga jelas hirarkinya atau susunannya.<sup>19</sup> Andi Prastowo menyatakan bahwa menganalisis merupakan proses memecah-mecah materi jadi bagian-bagian kecil dan menentukan bagaimana hubungan antar bagian dan antar setiap bagian dan struktur keseluruhannya.<sup>20</sup>

#### b. Tahap-tahap Analisis

Adapun beberapa langkah analisis yang dapat digunakan dalam melakukan analisis penelitian:

##### 1) Tahap Pengumpulan

Tahap ini lebih mengacu pada suatu proses pengumpulan dan pemilihan bahan wacana sasaran (baik itu wacana secara lisan maupun tulisan) untuk dianalisis demi mendapatkan sebuah informasi yang teratur dan relevan tentang penggunaan bahasa dalam konteks.

<sup>18</sup>Indyah Hartami Santi, "Analisa Perancangan Sistem". (PT. Nasya Expanding Management, 2020).

<sup>19</sup>Sudjana, Nana. *Penilaian hasil proses belajar mengajar*. (Bandung: PT. Rosdakarya, 2016), h.27.

<sup>20</sup>Prastowo, Andi. *Analisis pembelajaran tematik terpadu*. (Jakarta: Prenada Media, 2019), h.16.

## 2) Tahap Identifikasi

Tahap identifikasi ini lebih mengacu pada suatu proses pengenalan dan penamaan isi wacana seperti bentuk, struktur dan fungsi, serta berbagai informasi lainnya.

## 3) Tahap Penjelasan

Tahap ini mengacu pada proses dalam membuat hasil analisis wacana menjadi jelas dengan menceritakan berbagai deskripsi budaya komponen yang cukup relevan dalam wacana baik itu secara lisan ataupun tulisan.

## 4) Tahap Klasifikasi

Tahap ini lebih mengacu pada suatu keterampilan proses dan tahap ini dilakukan setelah mengidentifikasi dan menjelaskan hasil analisis sebelumnya.<sup>21</sup>

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Dalam pelayanan terdapat dua sifat jenis pelanggan yaitu pelanggan yang cerewet dan pelanggan yang menerima apa adanya. Karyawan ataupun staff dalam hal ini harus benar-benar memahami kedua jenis pelanggan tersebut agar pelayanan yang diberikan menjadi maksimal.Tiap jenis pelanggan harus ditangani dan diselesaikan dengan cara-cara tersendiri, mengingat karakter kedua jenis pelanggan ini sangat berbeda.

Tjiptono mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau yang melebihi harapan.Kotler & Keller sebagaimana dikutip oleh Fandy

<sup>21</sup> Andi Kaharuddin, Burhanuddin Arafah, Ismail Latif, *Discourse Analysis For English Language Teaching* (LAP LAMBERT Academic Publishing, 2018).

Tjiptono mengemukakan, bahwa kualitas pelayanan atau jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan.<sup>22</sup> Arianto menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.<sup>23</sup>

Kasmir menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.<sup>24</sup> Selanjutnya Aria dan Atik menyatakan bahwa kualitas Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan dmerupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.<sup>25</sup>

#### b. Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan

Tujuan kualitas pelayanan pada dasarnya adalah untuk memenuhi dan melampaui harapan, kebutuhan, dan keinginan pelanggan atau pengguna layanan. Adapun beberapa dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut.

- 1) Untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
- 2) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari konsumen.

---

<sup>22</sup>Fandy Tjiptono, *Service, Quality dan Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2016), h.125.

<sup>23</sup>Arianto, Nurmin. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor." *Jurnal pemasaran kompetitif* 1.2 (2018): 83-101.

<sup>24</sup>Kasmir. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017), h.47.

<sup>25</sup>Aria, M., dan Atik, I., L. "Tata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM". *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan*, (2018): 16.

- 3) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan konsumen.
- 4) Untuk menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya.<sup>26</sup>

Manfaat dari kualitas layanan terakumulasi dari waktu ke waktu atau dapat dikatakan dalam jangka panjang sehingga perusahaan jasa harus mengidentifikasi upaya pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan melaksanakannya secara efektif.

Menurut Kotler dan Keller terdapat lima manfaat kualitas layanan,yaitu:

- 1) Mengidentifikasi dengan benar kebutuhan dan persyaratan pelanggan.
- 2) Menyampaikan harapan pelanggan kepada perancang produk.
- 3) Memastikan pesanan pelanggan dipenuhi dengan benar dan tepat waktu.
- 4) Tetap berhubungan dengan pelanggan setelah penjualan untuk memastikan bahwa mereka puas.<sup>27</sup>

### c. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra, yaitu :<sup>28</sup>

- 1) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kepuasan kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya

<sup>26</sup>Suminar, Ratna, and Mia Apriliawati. "Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon." *Jurnal Sekretari* 4.2 (2017): 1-25.

<sup>27</sup>Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. (Jakarta: PT. Indeks, 2016), h.158.

<sup>28</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, (Yogyakarta: Andi 2016), h.141.

berdampak kecil terhadap perusahaan. Oleh sebab itu, kepemimpinan yang baik berdampak terhadap peningkatan kualitas.

## 2) Pendidikan

Pendidikan mengenai kualitas sangat diperlukan, baik oleh manajemen puncak maupun karyawan. Konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas merupakan aspek-aspek yang harus diperhatikan dalam pendidikan.

## 3) Perencanaan

Perencanaan sangat diperlukan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya. Prinsip kualitas pelayanan yang berkaitan dengan perencanaan adalah suatu pendekatan sistematis dalam merancang dan menyiapkan strategi, prosedur, dan sumber daya yang diperlukan untuk menyediakan layanan yang berkualitas.

## 4) *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan untuk mencapai tujuan kualitas.<sup>29</sup>

## 5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya, seperti pemasok,

<sup>29</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, (Yogyakarta: Andi 2016), h.141.

pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain. Komunikasi yang baik dan lancar harus selalu dilakukan, baik terhadap pihak internal maupun pihak eksternal perusahaan.

#### 6) Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.<sup>30</sup>

#### d. Indikator Kualitas Pelayanan

Tjiptono menjelaskan bahwa indikator kualitas pelayanan dapat dilihat pada lima dimensi. Kelima dimensi utama kualitas pelayanan tersebut adalah:<sup>31</sup>

##### 1) *Reliability.*

*Reliability* adalah kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang konsisten, dapat diandalkan, dan tepat waktu. Dalam konteks sistem layanan administrasi di lembaga pendidikan, reliability mencakup aspek seperti pengolahan data siswa dengan akurat, ketepatan dalam menyediakan informasi terkait jadwal, rapor, dan dokumentasi akademis, serta keandalan sistem komunikasi internal untuk memastikan informasi penting dapat disampaikan dengan tepat waktu kepada staf, siswa, dan orang tua.

---

<sup>30</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, (Yogyakarta: Andi 2016), h.141.

<sup>31</sup>FandyTjiptono. *Service, quality satisfaction*. (Yogyakarta: Andi, 2016), h.119.

2) *Responsiveness.*

Responsiveness adalah kemampuan organisasi untuk merespons kebutuhan, permintaan, atau masalah pelanggan dengan cepat dan efektif. Dalam konteks sistem layanan administrasi di lembaga pendidikan, responsiveness mencakup kemampuan staf administrasi untuk menanggapi pertanyaan, keluhan, atau permintaan siswa dan orang tua dengan tanggap dan memberikan solusi atau bantuan yang tepat sesuai dengan kebutuhan mereka.

3) *Assurance.*

Assurance melibatkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap kemampuan organisasi untuk menyediakan layanan yang berkualitas dan memenuhi harapan mereka. Dalam konteks sistem layanan administrasi di lembaga pendidikan, assurance meliputi kejelasan dan kompetensi staf administrasi dalam memberikan informasi dan bantuan kepada siswa dan orang tua, serta implementasi prosedur yang dapat dipercaya untuk menjaga keamanan data dan privasi informasi siswa.

4) *Empathy.*

Empathy adalah kemampuan organisasi untuk memahami dan merespons perasaan, kebutuhan, dan perspektif pelanggan dengan empati dan pengertian. Dalam konteks sistem layanan administrasi di lembaga pendidikan, empathy melibatkan sikap empati dan pengertian dari staf administrasi terhadap berbagai kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh siswa dan orang tua, serta upaya untuk memberikan dukungan dan bantuan yang sesuai dengan situasi individu mereka.

##### 5) *Tangible.*

Tangible mengacu pada aspek fisik atau materi dari layanan yang dapat diamati atau dirasakan oleh pelanggan.<sup>32</sup> Dalam konteks sistem layanan administrasi di lembaga pendidikan, tangible mencakup kondisi fisik ruang administrasi, ketersediaan dan aksesibilitas fasilitas, serta kejelasan dan keterbacaan informasi yang disediakan dalam bentuk dokumen, formulir, atau laporan administrasi.

Berdasarkan beberapa teori di atas, maka dapat dijelaskan bahwa pengukuran kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*)

Selanjutnya, Brady dan Cronin dalam Setiono *et al.*, menyatakan adanya tiga dimensi utama sebagai alternatif dari dimensi kualitas layanan, yaitu:

###### 1) Kualitas interaksi (*interaction quality*)

Kontak yang terjadi pada proses penyampaian jasa dalam pertemuan antara penyedia jasa dengan konsumen, dan hal tersebut merupakan kunci penentu dari evaluasi yang dilakukan konsumen terhadap kualitas layanan.

###### 2) Kualitas hasil (*outcome quality*)

Didefinisikan sebagai evaluasi yang dilakukan konsumen terhadap hasil dari aktivitas layanan jasa yang diterimanya, termasuk ketepatan waktu dalam pelayanan jasa.

---

<sup>32</sup>FandyTjiptono. *Service, quality satisfaction*. (Yogyakarta: Andi, 2016), h.119.

### 3) Kualitas lingkungan (*environment quality*)

Yaitu terkait dengan seberapa jauh dan seberapa besar fitur berwujud (*tangible feature*) dari proses penyampaian layanan yang kemudian memainkan peran dalam mengembangkan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan jasa secara keseluruhan.<sup>33</sup>

## 3. Sistem Administrasi Kesiswaan

### a. Pengertian Sistem Administrasi Kesiswaan

Sistem dapat didefinisikan sebagai seperangkat elemen yang digabungkan satu dengan lainnya untuk suatu tujuan bersama. Kumpulan elemen terdiri dari manusia, mesin, prosedur, dokumen, data atau elemen lain yang terorganisir dari elemen-elemen tersebut.<sup>34</sup> Elemen sistem disamping berhubungan satu sama lain, juga berhubungan dengan lingkungannya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sutanto dalam Djahir dan Pratita mengemukakan bahwa “sistem adalah kumpulan/grup dari subsistem/bagian/komponen apapun, baik fisik ataupun nonfisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu”.<sup>35</sup> Selanjutnya, Mulyani menyatakan bahwa sistem bisa diartikan sebagai sekumpulan sub sistem, komponen yang saling bekerja sama dengan tujuan yang sama untuk menghasilkan output yang sudah ditentukan sebelumnya.<sup>36</sup>

---

<sup>33</sup>Setiono, Beni Agus, and Nova Melinda. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Inapornet Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa." *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan* 13.1 (2022).

<sup>34</sup>Nuryasin, Nuryasin. "Aplikasi Sistem Informasi Pendaftaran Wisuda Berbasis Online Studi Kasus FST UIN Syarif Hidayatullah Jakarta." *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi* 9.1 (2016).

<sup>35</sup>Djahir dan Pratita. *Sistem Informasi Manajemen*. (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2015), h.6.

<sup>36</sup>Sri Mulyani. *Metode Analisis dan Perancangan Sistem*. (Bandung: Abdi SisteMatika, 2016), h.2.

Secara etimologi kata Administrasi berasal dari bahasa Latin, yaitu Ad yang memiliki arti intensif dan ministrare yang memiliki arti melayani, membantu, dan memenuhi. Dalam bahasa Inggris *administration*. Menurut KBBI administrasi adalah usaha dan kegiatan meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi; usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan; kegiatan kantor dan tata usaha. Selanjutnya Sutha menyatakan bahwa administrasi adalah kegiatan yang berhubungan dengan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan menyediakan keterangan bagi pihak yang membutuhkan serta memudahkan mendapatkan kembali informasi secara keseluruhan dalam hubungan satu sama lain, atau dengan kata lain disebut tata usaha.<sup>37</sup>

Sondang dalam Pandangan menyatakan bahwa, administrasi adalah keseluruhan proses kegiatan daripada keputusan yang telah diambil dan kegiatan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.<sup>38</sup> Selanjutnya Rahman dalam Lawasi menyatakan bahwa, sistem administrasi memiliki beberapa karakteristik atau ciri-ciri tertentu antara lain sebagai berikut.

- 1) Terdapat suatu tujuan tertentu
- 2) Terdapat kelompok manusia yang terdiri dari 2 orang atau lebih
- 3) Terdapat suatu kerja sama diantara kelompok
- 4) Terdapat proses atau usaha untuk mencapai tujuan

---

<sup>37</sup>Sutha, Diah Wijayanti. *Administrasi Perkantoran*. (Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2018), h.3.

<sup>38</sup>Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: PT. Bumi Akarsa, 2015).

5) Terdapat hirarki kepemimpinan, pengawasan dan bimbingan<sup>39</sup>

Siswa menurut UU RI No.20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang dan jenis pendidikan tertentu.<sup>40</sup> Sedangkan menurut Nurhatti, siswa merupakan sasaran pendidikan yang harus diarahkan dan diproses guna memiliki sejumlah kompetensi yang diharapkan.<sup>41</sup>

Administrasi kesiswaan merupakan salah satu bidang pekerjaan administrasi pendidikan. Dalam administrasi peserta didik atau kesiswaan ada berbagai kegiatan yang harus dikelola dengan baik agar proses belajar-mengajar di sekolah dapat berjalan dengan lancar, tertib dan teratur. Sehingga dapat mencapai apa yang menjadi tujuan pendidikan di sekolah. Pengelolaan administrasi kesiswaan mencakup kegiatan perencanaan kesiswaan, penerimaan siswa baru, pencatatan siswa dalam buku induk, pengelompokan siswa, kehadiran siswa di sekolah, tata tertib sekolah, mutasi, mengatur organisasi sekolah, kelulusan dan alumni, dan Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS). Dalam pelaksanaan administrasi kesiswaan tersebut, kepala sekolah, dewan guru, dan staf tata usaha memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.<sup>42</sup> Administrasi kesiswaan atau disebut juga dengan administrasi peserta didik merupakan kegiatan yang direncanakan secara sengaja serta pembinaan secara continue terhadap seluruh

---

<sup>39</sup>Lawasi, Eva Silvani, and Boge Triatmanto. "Pengaruh komunikasi, motivasi dan kerjasama tim terhadap peningkatan kinerja karyawan." *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* 5.1 (2017): 47-57.

<sup>40</sup>Undang-Undang SISDIKNAS, Sistem Pendidikan Nasional UU RI, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006)

<sup>41</sup>Nurhatti Fuad, *Manajemen Pendidikan Berbasis Masyarakat Konsep dan Strategi Implementasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), 40.

<sup>42</sup>Hermawan, Ade. "Evaluasi Terhadap Pelaksanaan Administrasi Kesiswaan Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu." *AL-ULUM: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* 5.2 (2019).

peserta didik dalam lembaga pendidikan yang bersangkutan agar dapat mengikuti proses belajar mengajar (PBM) secara efektif dan efisien demi tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.<sup>43</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi kesiswaan adalah sebuah sistem yang dirancang untuk mengelola dan mengkoordinasikan berbagai aspek administratif yang terkait dengan siswa di sebuah lembaga pendidikan. Hal ini mencakup pengelolaan data pribadi siswa, catatan kehadiran, informasi akademis, catatan perilaku, kegiatan ekstrakurikuler, dan berbagai informasi lainnya yang berkaitan dengan pengalaman siswa di sekolah. Sistem ini bertujuan untuk mempermudah pengelolaan dan pemantauan siswa oleh staf administrasi dan pendidik, serta untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sekolah secara keseluruhan.

#### b. Tujuan Sistem Administrasi Kesiswaan

Ajitujuan menyatakan bahwa administrasi adalah agar semua kegiatan mendukung tercapainya tujuan atau dengan kata lain administrasi yang diusahakan dan digunakan untuk mencapai tujuan. Tujuan administrasi ini adalah menunjang tercapainya tujuan.<sup>44</sup>

Tujuan institusional dirumuskan dalam tujuan umum dan tujuan khusus. Di mana tujuan umum itu dibentuk pertanyaan yang diajukan sudah dijabarkan secara khusus dibentuk pertanyaan yang lebih mencakup hal yang luas sedangkan tujuan khusus dibentuk pertanyaan yang diajukan sudah dijabarkan secara khusus yang

---

<sup>43</sup>Nugroho, Aqiel Khofifi, & Muhammad Yasin. "Konsep Manajemen Kesiswaan Dan Sumber Daya Manusia Di Era Digital." *Al Wildan: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2.1 (2024): 35-47.

<sup>44</sup>Aji, Muhammad, and Palupiningdyah Palupiningdyah. "Pengaruh servant leadership terhadap kinerja karyawan dengan burnout sebagai variabel intervening." *Management Analysis Journal* 5.3 (2016).

ditinjau dari tiga bidang pengembangan tingkah laku manusia melalui, yaitu bidang pengetahuan, bidan keterampilan, dan bidang nilai dan sikap. Sergiovani dan Carver dalam Aji, ada 4 tujuan administrasi yaitu:

- 1) Efektif produksi
- 2) Efisien
- 3) Kemampuan menyesuaikan diri
- 4) Kepuasan kerja<sup>45</sup>

Tujuan dari administrasi kesiswaan adalah untuk mengatur dan mengelola berbagai aktivitas dan kegiatan peserta didik supaya kegiatan proses pembelajaran di sekolah atau lembaga pendidikan dapat berjalan dengan tertib, lancar, teratur serta tercapainya suatu tujuan dari pendidikan. Dengan merencanakan seluruh proses kegiatan untuk pembinaan peserta didik supaya tumbuh dan berkembang dengan baik, dengan cara melayani, membantu, menunjang, atau memenuhi kebutuhan peserta didik.

#### c. Ruang lingkup Sistem Administrasi Kesiswaan

Administrasi kesiswaan merupakan kegiatan-kegiatan pencatatan siswa atau peserta didik mulai dari siswa mulai masuk sekolah hingga siswa meninggalkan sekolah karena lulus atau alasan lainnya. Kepala sekolah atau lembaga pendidikan sebagai leader hendaknya mampu untuk mempersiapkan atau merencanakan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi kesiswaan. Kegiatan-kegiatan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

---

<sup>45</sup>Aji, Muhammad, and Palupiningdyah Palupiningdyah. "Pengaruh servant leadership terhadap kinerja karyawan dengan burnout sebagai variabel intervening." *Management Analysis Journal* 5.3 (2016).

### 1) Penerimaan Peserta Didik

Dalam penerimaan siswa baru ini perlu direncanakan dengan baik, agar penerimaan siswa baru dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam hal ini, juga harus memperhatikan hari-hari libur sekolah atau hari Ahad, agar tidak terjadi tabrakan dengan registrasi siswa yang lama. Kegiatan penerimaan siswa baru biasanya dikelola oleh panitia penerimaan siswa baru (PSB) atau panitia penerimaan murid baru (PMB).<sup>46</sup>

### 2) Kebijakan Penerimaan Peserta Didik

Kebijakan penerimaan peserta didik baru, memuat aturan mengenai jumlah peserta didik yang dapat diterima di lembaga pendidikan tersebut sesuai dengan kondisional lembaga pendidikan tersebut, seperti daya tampung, kriteria yang dapat diterima, sarana prasarana, tenaga kependidikan yang ada, jumlah peserta didik yang tinggal kelas, dan sebagainya. Selain itu kebijakan penerimaan peserta didik baru juga memuat mengenai sistem penerimaan, waktu penerimaan, serta personalia-personalia yang akan terlibat dalam proses penerimaan.<sup>47</sup>

### 3) Sistem Penerimaan Peserta Didik

Berbicara mengenai sistem penerimaan, ada dua macam sistem penerimaan peserta didik baru, yaitu sistem promosi dan sistem seleksi. Sistem promosi merupakan sistem penerimaan yang tidak menerapkan seleksi dalam penerimaan peserta didik baru. Sehingga setiap siswa yang telah

---

<sup>46</sup>Safitri, D. (2021). Manajemen kesiswaan dalam meningkatkan prestasi akademik dan non akademik peserta didik di SMP Negeri 5 Batusangkar. Skripsi Sarjana; Program Studi Manajemen Pendidikan Islam: Batusangkar, 2021.

<sup>47</sup>Imron, Ali, Manajemen Peserta didik berbasis sekolah Cet-4, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016).

mendaftar, akan secara langsung diterima oleh lembaga pendidikan tersebut sebagai peserta didik baru.<sup>48</sup>

#### 4) Kriteria Penerimaan Peserta Didik

Kriteria adalah patokan-patokan yang menentukan bisa atau tidaknya seseorang untuk diterima sebagai peserta didik. Kriteria penerimaan peserta didik ada tiga macam, kriteria acuan patokan (*standard criterian referenced*), kriteria acuan norma (*Norm criterian referenced*), dan kriteria berdasar daya tampung sekolah. Kriteria acuan patokan merupakan penerimaan berdasarkan syarat atau kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan kriteria acuan norma adalah penerimaan berdasarkan keseluruhan prestasi yang diperoleh, dijumlah, dan direrata. Kriteria berdasar daya tampung sekolah adalah penerimaan berdasar daya tampung yang telah ditentukan sehingga memenuhi kriteria ketika didalam cakupan daya tampung yang telah ditentukan. Konsekuensi dari adanya kriteria ini adalah ketika ada calon peserta didik yang tidak memenuhi kriteria yang telah ditentukan, maka calon peserta didik akan dinyatakan gagal atau tidak diterima.

#### 5) Pencatatan Peserta Didik

Pencatatan Peserta Didik adalah proses atau sistem yang mencakup pengumpulan, pengelolaan, dan pemeliharaan data individu siswa di sebuah lembaga pendidikan. Ini mencakup informasi seperti data pribadi siswa, catatan akademik, absensi, informasi kesehatan, catatan perilaku, dan catatan lainnya yang relevan dengan pengalaman belajar siswa. Tujuan dari pencatatan peserta didik adalah untuk menyediakan informasi yang akurat dan

---

<sup>48</sup>Nurafni Siregar. "Pelayanan Administrasi Kesiswaan Pada Masa Pandemi". *Jurnal Pendidikan*, 8.5. (2001).

terkini tentang setiap siswa kepada staf administrasi, guru, orang tua, dan pihak terkait lainnya untuk mendukung pengambilan keputusan yang baik terkait pembelajaran, pengembangan, dan kebutuhan siswa.

#### 6) Tata Tertib Peserta Didik

Berdasarkan Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tanggal : 1 Mei 1974, No. 14/U/1974, tata tertib sekolah ialah ketentuan-ketentuan yang mengatur kehidupan sekolah sehari-hari dan mengandung sangsi terhadap pelanggarannya. Tata tertib siswa ini merupakan bagian dari tata tertib sekolah. Tata tertib siswa ini memuat mengenai aturan-aturan yang menyatakan boleh-tidak boleh, benar-tidak benar, layak tidak layak, untuk ditaati oleh peserta didik dan mengandung hukuman sebagai konsekuensi bagi siswa yang melanggar aturan-aturan yang telah ditentukan. Tujuannya agar terdapat suatu standar tingkah laku, menjunjung tinggi citra peserta didik, serta dapat mewujudkan suatu kedisiplinan peserta didik dalam mengikuti pembelajaran di sekolah.<sup>49</sup>

#### d. Prinsip-Prinsip Sistem Administrasi Kesiswaan

Program pelayanan administrasi kesiswaan didasarkan pada prinsip-prinsip seperti :

- 1) Pelayanan murid dikelola paling efektif bila organisasi dibangun untuk memenuhi kebutuhan murid secara individual.
- 2) Keberhasilan program pelayanan murid langsung berhubungan dengan wawasan para pejabat administratif.
- 3) Proses memusatkan perhatian pada perkembangan murid.

---

<sup>49</sup>Imron, Ali, Manajemen Peserta didik berbasis sekolah Cet-4, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016).

- 4) Pelayanan murid akan berjalan dengan baik apabila tenaga specialis dalam bidang yang sama memiliki cukup pemahaman dan penghargaan tentang pekerjaan dibidang lainnya.
- 5) Koordinasi pelayanan murid yang efektif bisa diperoleh dengan menempatkan pelayanan serupa dibawah satu unit administratif tunggal.<sup>50</sup>

Adanya program pelayanan administrasi kesiswaan diharapkan dapat meningkatkan jumlah animum pendaftaran, karena keberhasilan suatu pendidikan dapat dilihat dari output siswa.

#### e. Fungsi Sistem Administrasi

Administrasi kesiswaan merupakan suatu proses. Proses yang dimaksud adalah tindakan-tindakan yang mengacu kepada fungsi-fungsi administasi dan manajemen. Berkenaan dengan fungsi-fungsi tersebut, G. R. Terry berpendapat bahwa fungsi administrasi dan manajemen ada empat, yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), *controlling* (pengawasan).<sup>51</sup>

Fungsi administasi secara umum adalah sebagai berikut:

##### 1) *Planning* (Perencanaan)

Fungsi perencanaan dalam sistem administrasi kesiswaan melibatkan penetapan tujuan, strategi, dan kebijakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan. Ini mencakup perencanaan program pendidikan, kegiatan ekstrakurikuler, dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mendukung kegiatan-kegiatan tersebut.

---

<sup>50</sup>Qomariah, S. N. *Strategi Pelayanan Administrasi Kesiswaan MAN 1 Jombang Di Masa Pandemi Covid-19*. Skripsi Sarjana; Program Studi Manajemen Pendidikan Islam: Kediri, 2021.

<sup>51</sup>Terry, George R. *Dasar-Dasar Manajemen Edisi Revisi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2021).

## 2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Fungsi pengorganisasian sistem administrasi kesiswaan melibatkan penataan berbagai kegiatan dan sumber daya yang diperlukan agar berjalan secara efisien. Ini mencakup pembagian tugas dan tanggung jawab, pembentukan tim kerja, dan pengaturan struktur organisasi untuk memfasilitasi implementasi program-program pendidikan.

## 3) *Actuating* (Pelaksanaan)

Fungsi pelaksanaan dalam sistem administrasi kesiswaan berfokus pada pelaksanaan rencana dan kegiatan yang telah direncanakan. Ini mencakup implementasi kurikulum, pengelolaan kehadiran siswa, pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler, dan pengaturan berbagai layanan pendukung bagi siswa.

## 4) *Controlling* (Pengawasan)

Fungsi pengawasan dalam sistem administrasi kesiswaan bertujuan untuk memantau dan mengevaluasi kinerja berbagai kegiatan dan proses pendidikan. Ini melibatkan pengumpulan data, analisis hasil, dan pengambilan tindakan perbaikan jika diperlukan untuk memastikan bahwa tujuan pendidikan tercapai dengan baik.

Sutrisna dalam Selvia menyatakan bahwa, fungsi dari administrasi pendidikan sendiri tidak terlepas dari beberapa aspek berikut yakni :

- 1) Perencanaan pendidikan, yang artinya melakukan persiapan atau membentuk suatu rancangan kegiatan yang didukung oleh faktor tujuan, bidang atau bentuk kegiatan, waktu, metode, alat, penilaian serta dana.
- 2) Pengorganisasian pendidikan, yang artinya menyusun aktivitas pembentukan hubungan kerja antar tiap orang guna mencapai suatu tujuan

yang telah ditetapkan.

- 3) Pengarahan pendidikan, yang artinya memberikan suatu bimbingan dan petunjuk kegiatan pelaksanaan guna terjadinya suatu kegiatan yang bersifat memelihara, menjaga, dan usaha pencapaian tujuan pendidikan.
- 4) Koordinasi pendidikan, yang artinya meluruskan seluruh kegiatan organisasi menuju titik pencapaian tujuan yang sama.
- 5) Pengawasan atau evaluasi pendidikan, yang artinya memantau berhasil atau tidaknya suatu proses atau program yang telah dirancangkan.<sup>52</sup>

Fungsi Administrasi Quible dalam Suthaada ada lima yaitu:

- 1) Fungsi Rutin Fungsi administrasi yang membutuhkan pemikiran minimal mencakup pengarsipan dan penggandaan.
- 2) Fungsi Teknis Fungsi administrasi membutuhkan pendapat, keputusan dan keterampilan perkantoran yang memadai.
- 3) Fungsi Analisis Fungsi administrasi yang membutuhkan pemikiran yang kritis dan kreatif disertai kemampuan mengambil keputusan, seperti membuat keputusan pembelian.
- 4) Fungsi Interpersonal Fungsi administrasi yang membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar pengambilan keputusan serta keterampilan yang berhubungan dengan orang lain seperti mengoordinasikan tim.
- 5) Fungsi Manajerial Fungsi administrasi yang membutuhkan perencanaan, pengorganisasian, pengukuran dan pemotivasiyan.<sup>53</sup>

---

<sup>52</sup>Marpaung, Selvia Novalina, et al. "Administrasi Pendidikan." *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora* 2.1 (2023): 100-104.

<sup>53</sup>Sutha, Diah Wijayanti. *Administrasi Perkantoran*. (Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2018).

#### f. Faktor yang Mempengaruhi Sistem Administrasi

Faktor yang mempengaruhi sistem administrasi adalah.

- a) pengetahuan dan pemahaman tentang administrasi
- b) dukungan dan supervisi
- c) ketersediaan sumber daya yang memadai
- d) motivasi dalam melaksanakan tugas administrasi<sup>54</sup>

Faktor yang mempengaruhi administrasi kesiswaan adalah:

##### 1) Kondisi fisik

Kondisi fisik merupakan faktor penting dalam mempengaruhi sistem administrasi kesiswaan. Fasilitas fisik sekolah, seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, dan area olahraga, tidak hanya menciptakan lingkungan belajar yang kondusif tetapi juga memengaruhi efisiensi administrasi. Fasilitas yang memadai dan terorganisir dengan baik memungkinkan para staf administrasi untuk menjalankan tugas mereka dengan lebih efisien, seperti mengelola data siswa dan melacak kehadiran

##### 2) Kondisi Sosio-Emosional

Kondisi sosio-emosional juga memiliki dampak besar pada sistem administrasi kesiswaan. Kesejahteraan sosial dan emosional siswa, serta hubungan antara siswa dan guru, dapat memengaruhi partisipasi siswa dalam berbagai aspek administrasi, termasuk kehadiran, kedisiplinan, dan keterlibatan dalam kegiatan sekolah. Masalah-masalah sosial dan

---

<sup>54</sup>Tekle, M. G., Wolde, H. M., Medhin, G., Teklu, A. M., Alemayehu, Y. K., Gebre, E. G., Bekele, F., & Arora, N. Understanding the Factors Affecting Attrition and Intention to Leave of Health Extension Workers: A Mixed Methods Study in Ethiopia. *Human Resources for Health*, 20(1), (2022), 1–11.

emosional, seperti bullying atau masalah keluarga, juga dapat mempengaruhi efektivitas proses administrasi kesiswaan.

### 3) Kondisi Organisasional

Kondisi organisasional, termasuk kebijakan sekolah, prosedur administratif, dan sumber daya manusia, adalah faktor lain yang mempengaruhi sistem administrasi kesiswaan. Kebijakan sekolah yang jelas dan prosedur administratif yang terorganisir dengan baik memberikan kerangka kerja yang penting bagi pelaksanaan administrasi kesiswaan yang efektif. Selain itu, ketersediaan sumber daya manusia, seperti staf administrasi dan konselor, juga berdampak besar pada kemampuan sekolah untuk menyediakan layanan administrasi yang berkualitas tinggi kepada siswa.<sup>55</sup>

## C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan suatu bentuk kerangka berpikir yang dapat digunakan sebagai pendekatan dalam memecahkan masalah. Biasanya kerangka penelitian ini menggunakan pendekatan ilmiah dan memperlihatkan hubungan antar variabel dalam proses analisisnya. Berdasarkan topik penelitian ini terkait Analisis Sistem Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di SMKN 1 Bantaeng. Maka kerangka konseptual adalah sebagai berikut.

### 1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merujuk pada tingkat keunggulan atau kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap suatu layanan yang diberikan. Dalam konteks

---

<sup>55</sup>Uhansyah, Uhansyah. "Pentingnya administrasi sekolah untuk kemajuan pendidikan." *ITTIHAD* 15.27 (2017).

administrasi kesiswaan, kualitas layanan mengacu pada seberapa baik sekolah menyediakan layanan administrasi kepada siswa, orang tua, dan staf sekolah. Hal ini mencakup efisiensi dalam pengelolaan data siswa, ketersediaan informasi yang akurat dan mudah diakses, responsif terhadap kebutuhan siswa dan orang tua, serta kualitas interaksi antara staf administrasi dan siswa. Mutu layanan yang baik dalam administrasi kesiswaan berkontribusi pada pengalaman positif siswa di sekolah, meningkatkan keterlibatan siswa dalam proses pendidikan, dan mendukung pencapaian tujuan pendidikan yang diinginkan.

## 2. Sistem Administrasi Kesiswaan

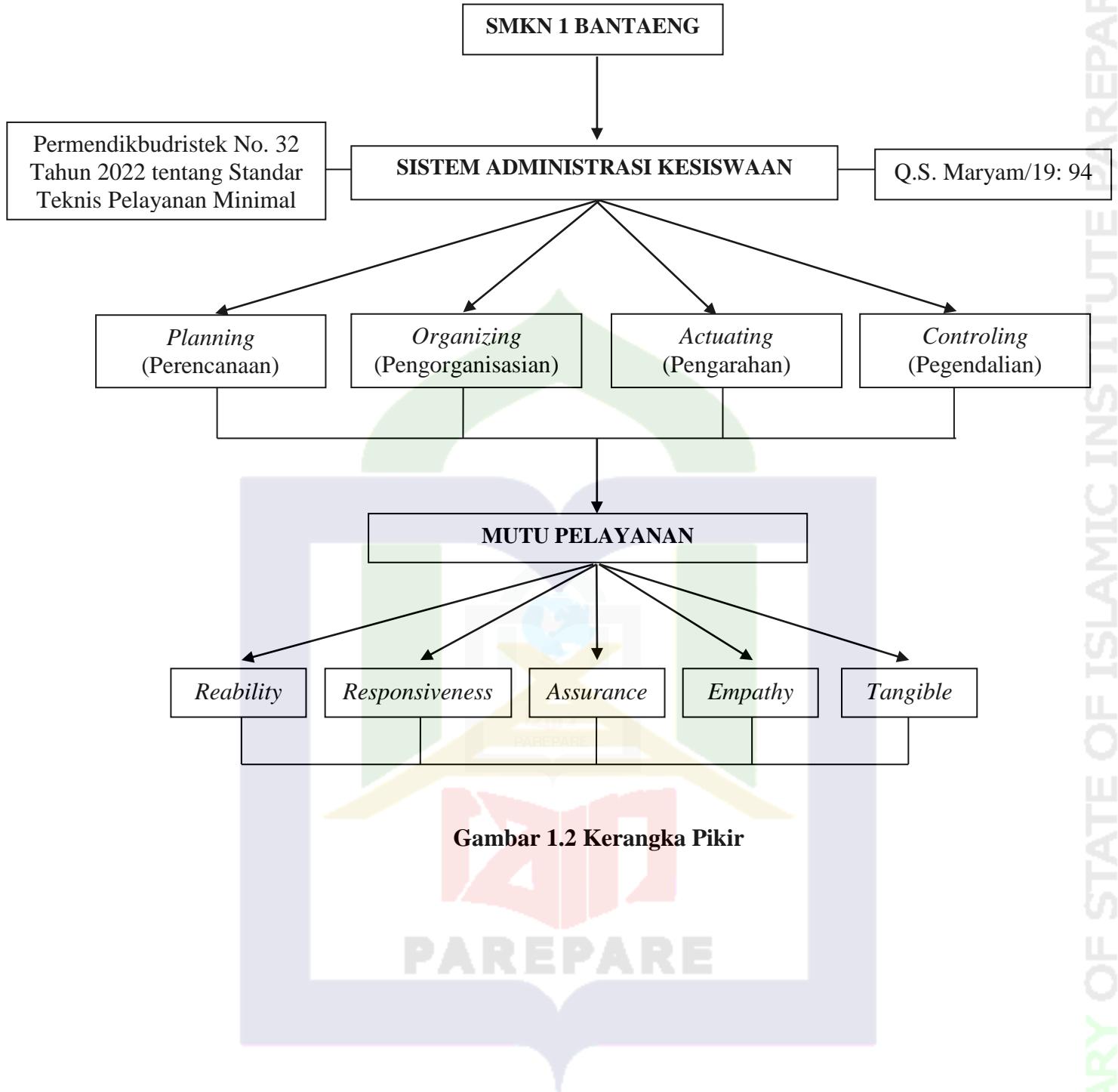
Sistem administrasi kesiswaan adalah sebuah sistem yang dirancang untuk mengelola berbagai aspek administratif yang terkait dengan siswa di sebuah lembaga pendidikan. Sistem ini mencakup berbagai hal mulai dari pendaftaran siswa baru, pencatatan data pribadi dan akademik siswa, jadwal pelajaran, absensi, hingga catatan perilaku dan prestasi siswa. Tujuan dari sistem administrasi kesiswaan adalah untuk membantu sekolah atau institusi pendidikan dalam mengelola informasi siswa secara efisien dan terorganisir. Dengan adanya sistem ini, proses administrasi seperti pendaftaran, pemantauan kehadiran, dan pelaporan prestasi siswa dapat dilakukan secara lebih mudah dan akurat.

## D. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan inti dari teori yang telah dikembangkan yang mendasari perumusan masalah. Yaitu teori yang telah dikembangkan dalam rangka memberi jawaban terhadap pendekatan pemecahan masalah yang menyatakan

hubungan antar variabel berdasarkan pembahasan teoritis. Kerangka pikir ini tentang kehidupannya Analisis Sistem Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di SMKN 1 Bantaeng mencakup beberapa aspek. Kualitas pelayanan pada penelitian ini melibatkan indikator *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangible*. Sedangkan sistem administrasi melibatkan indikator *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, dan *Controlling*. Dengan demikian, kerangka pikir ini membantu lembaga pendidikan untuk mengoptimalkan kinerja dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas sistem administrasi kesiswaan secara keseluruhan.





## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian yang berjudul “Analisis Sistem Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di SMK 1 Bantaeng” adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif studi kasus merupakan salah satu jenis penelitian yang digunakan untuk mendalaminya suatu fenomena atau kejadian tertentu dalam konteks spesifik. Dalam penelitian ini, peneliti mempelajari kasus tertentu secara mendalam dengan menggunakan pendekatan deskriptif dan analisis kualitatif.<sup>56</sup>

Penelitian kualitatif atau disebut juga penelitian natural atau penelitian alamiah adalah jenis penelitian dengan mengutamakan penekanan pada proses dan makna yang tidak diuji, atau diukur dengan setepat-tepatnya dengan data yang berupa data deskriptif.<sup>57</sup> Penelitian kualitatif menekankan pada pengamatan subjek terhadap objek yaitu tentang kualitas pelayanan secara mendalam. Sehingga dalam penelitian ini si peneliti akan mendeskripsikan tentang Analisis Sistem Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di SMK 1 Bantaeng. Kemudian peneliti dapat mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan hal-hal yang ada saat observasi di lingkungan atau di lapangan.

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan difokuskan pada analisis sistem administrasi kesiswaan dalam meningkatkan mutu pelayanan di SMKN 1 Bantaeng. Dengan lokasi objek

<sup>56</sup>Suharsimi, Arikunto. "Manajemen penelitian." (Jakarta: Rineka Cipta, 2005).

<sup>57</sup>Strauss, Anselm, and Juliet Corbin. "Penelitian Kualitatif." (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003).

penelitian yang terpusat pada SMKN 1 Bantaeng, penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Juli sampai dengan Agustus 2024. Selama periode penelitian tersebut, akan dilakukan pengumpulan data, analisis, dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan staf dengan tujuan untuk memberikan rekomendasi yang dapat membantu sekolah meningkatkan sistem administrasinya.

Penelitian dilakukan di SMKN 1 Bantaeng memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana konteks lokal, budaya sekolah, dan kebijakan pendidikan berkontribusi terhadap sistem administrasi kesiswaan dan kualitas mutu pelayanan. Hal ini memungkinkan pengembangan solusi yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan realitas lokal.

### C. Fokus Penelitian

Penelitian kualitatif tidak bermula dari suatu keadaan kosong, melainkan dilaksanakan berdasarkan persepsi seseorang mengenai keberadaan suatu permasalahan. Dalam konteks penelitian kualitatif, permasalahan seringkali disebut sebagai fokus, yang menjadi titik pusat untuk pengamatan, analisis, dan pemahaman secara mendalam.<sup>58</sup>

Penelitian ini difokuskan pada dua aspek utama, yaitu :

1. Sistem administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng
2. Mutu Pelayanan di SMKN 1 Bantaeng

Secara mendalam, penelitian akan menganalisis berbagai aspek mutu pelayanan yang diberikan oleh staf sekolah kepada siswa. Hal ini mencakup responsifitas, keterampilan interpersonal, kecepatan penyelesaian masalah, dan kejelasan komunikasi. Selain itu, penelitian juga akan mengevaluasi tingkat kepuasan

---

<sup>58</sup>Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*, (Makasar: Sekolah Tinggi Theologi, 2018).

siswa dan orang tua terhadap mutu layanan yang diberikan, dengan menggunakan metode survei atau wawancara. Selanjutnya, penelitian akan menyelidiki proses-proses administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng, mulai dari pendaftaran siswa baru hingga manajemen absensi dan prestasi siswa. Hal ini termasuk evaluasi terhadap keterpaduan sistem administrasi di seluruh departemen atau unit dalam sekolah, termasuk alur kerja, sistem informasi, dan koordinasi antarunit.

Dari hasil penelitian ini, diharapkan akan diperoleh pemahaman mendalam tentang sistem administrasi kesiswaan dan mutu layanan di SMKN 1 Bantaeng. Rekomendasi konkret akan disampaikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi, serta identifikasi area-area di mana pelayanan dapat ditingkatkan. Dengan memperbaiki sistem administrasi kesiswaan dan meningkatkan mutu layanan, diharapkan akan terjadi dampak positif terhadap kualitas pendidikan yang diterima siswa secara keseluruhan.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Pengertian Data dalam bahasa latin, data merupakan bentuk jamak dari datum, yang memiliki arti sesuatu yang diberikan. Data juga merupakan sebuah hasil dari pengukuran atau pengamatan suatu *variable* yang bentuknya dapat berupa kata-kata maupun angka. Pengertian lain juga menyebutkan bahwa data adalah deskripsi dari sebuah kejadian yang sedang dihadapi.

Setelah data diolah melalui berbagai penelitian dan percobaan, data tersebut dapat dibentuk menjadi satu hal yang lebih beragam, seperti database hingga sebagai

suatu solusi dalam menyelesaikan masalah.<sup>59</sup> Dalam Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data Primer dan data Sekunder.

### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui observasi lapangan dan wawancara terstruktur dengan panduan kuesioner. Data primer yaitu data yang dikumpulkan dari obyek yang diteliti dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan yang dapat berupa interview, observasi.<sup>60</sup> Data primer pada penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara kepada pihak yang bersangkutan dalam analisis sistem administrasi kesiswaan dalam meningkatkan mutu pelayanan di SMKN 1 Bantaeng yaitu Ketua Pokja Kesiswaan, staff dan siswa. Selain itu observasi selama di SMKN 1 Bantaeng menjadi salah satu bentuk data primer pada penelitian ini.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen melalui instansi terkait yang berkompeten. Data sekunder yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain. Biasanya sumber tidak langsung berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi.<sup>61</sup> Data sekunder pada penelitian ini berupa jurnal, artikel, buku online, dan penelitian relevan yang terkait

---

<sup>59</sup>Wibowo, Agyl Putera. "Rancang Bangun Sistem Informasi Dashboard Sebagai Sistem Informasi Manajemen Pemakaian Darah Berbasis Web (Studi kasus: Unit Bank Darah RSUD Waled)". (*Diss. Universitas Widyaatama*, 2016).

<sup>60</sup>Ramdhani, Muhammad. *Metode Penelitian*. (Jakarta: Cipta Media Nusantara, 2021).

<sup>61</sup>Tumanggor, Emi Febriyanti. "Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada BPRS Al-Wasliyah Medan". Skripsi Sarjana; Program Studi Manajemen Bisnis Syariah: Medan, 2020.

dengan topik penelitian yaitu analisis sistem administrasi kesiswaan dalam meningkatkan mutu pelayanan di SMKN 1 Bantaeng.

### E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Untuk melakukan penelitian apa pun, berbagai teknik dan alat pasti digunakan. Metode dan instrumen ini bekerja sama dalam memastikan data yang diperoleh dan dikumpulkan dari penelitian ini asli dan dapat diandalkan. Data sendiri merupakan suatu catatan atau gambaran suatu objek atau peristiwa tertentu, dan setelah dianalisis dan diinterpretasikan maka menjadi informasi.<sup>62</sup> Adapun Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga Teknik yaitu: wawancara, pengamatan (observasi), dan dokumentasi. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Fadli menyatakan bahwa metode pengumpulan data dengan observasi mempunyai ciri ciri khusus yang dapat menjadi perbedaan sebuah penelitian dari teknik lainnya.<sup>63</sup> Bukan hanya observasi terbatas pada manusia, tetapi juga melibatkan pengamatan terhadap objek alam dan situasi lainnya. Metode ini digunakan pada tahap awal penelitian untuk menggambarkan situasi permasalahan yang sedang diteliti, memberikan panduan bagi penelitian selanjutnya.

#### 2. Wawancara

Dalam penelitian "Analisis Sistem Administrasi Kesiswaan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di SMKN 1 Bantaeng," interaksi langsung

<sup>62</sup>Rukin, S. P. *Metodologi penelitian kualitatif*. (Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019), h.17.

<sup>63</sup>Fadli Muharly, F. Efektivitas Tugas Pokok Dan Fungsi (Tupoksi) Pegawai Sekretariat Pada Inspektorat Provinsi Sulawesi Selatan (*Doctoral Dissertation, Politeknik STIA LAN Makassar, 2018*).

antara peneliti dan staf serta petugas administrasi SMKN 1 Bantaeng menjadi kunci dalam mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang proses pelayanan staf dan sistem administrasi di sekolah tersebut. Melalui wawancara yang terarah, peneliti akan menggali berbagai informasi terkait praktik, prosedur, dan kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan serta menjalankan sistem administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng. Interaksi ini diharapkan tidak hanya memberikan insight yang mendalam, tetapi juga memungkinkan identifikasi masalah serta potensi perbaikan yang dapat diimplementasikan demi peningkatan kualitas layanan dan efisiensi administrasi di sekolah tersebut.

### 3. Dokumentasi

Tujuan penggunaan dokumen dalam penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi yang terdapat pada dokumen resmi yang dapat membantu dalam penelitian. Kemudian terjadi kontradiksi antara informasi yang terkandung dalam dokumen ini dengan hasil wawancara. Penelitian ini dalam melakukan dokumentasi dengan memperolehnya dari SMKN 1 Bantaeng.

## F. Uji Keabsahan Data

Triangulasi dalam penelitian ini menerapkan perbandingan data dari berbagai teknik, baik melalui wawancara langsung maupun wawancara tidak langsung. Langkah ini dilakukan untuk memastikan ketepatan dan kehandalan informasi yang terkumpul. Pendekatan ini diterapkan guna meningkatkan validitas serta kelengkapan data yang berhasil dikumpulkan.<sup>64</sup>

---

<sup>64</sup>Helaluddin, Hengki Wijaya. *Analisis Data Kualitatif*. (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019).

### 1. Triangulasi Sumber

Uji keabsahan akan dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Data yang berasal dari wawancara dengan kepala tata usaha , staf , dan siswa akan dibandingkan dengan data yang di peroleh dari sumber lain. Keseluruhan, perbandingan ini akan memastikan konsistensi dan keandalan informasi.

### 2. Triangulasi Teknik

Uji keabsahan teknik akan dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari tiga teknik utama, yaitu wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Keberagaman teknik pengumpulan data ini akan membantu memvalidasi temuan dan memastikan bahwa informasi yang diperoleh tidak hanya bersumber dari satu cara pengumpulan data, melainkan terverifikasi oleh berbagai pendekat.

### 3. Triangulasi Waktu

Uji keabsahan waktu akan mengamati keberlanjutan temuan selama periode penelitian. Data yang diperoleh pada awal, tengah, dan akhir penelitian akan dianalisis untuk memastikan bahwa temuan yang diidentifikasi konsisten sepanjang waktu. Hal ini membantu menghilangkan potensi bias waktu dan menambah keandalan hasil penelitian.<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup>Hengki Wijaya, “*Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*”, (Makasar: Sekolah Tinggi Theologi, 2018)

## G. Teknis Analisis Data

Terdapat beberapa teknik analisis data yang dapat digunakan dalam penelitian, dan pemilihan teknik tersebut bergantung pada jenis data yang dikumpulkan dan tujuan penelitian.<sup>66</sup>

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada tahap ini, dilakukan reduksi data dengan cara mengidentifikasi, memilih, dan menyusutkan data yang paling relevan dan signifikan untuk tujuan penelitian. Proses ini melibatkan pemilihan informasi utama yang berkaitan dengan Analisis Sistem Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di SMKN 1 Bantaeng.<sup>67</sup>

### 2. Penyajian Data (*Display Data*)

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menyajikan data secara sistematis dan informatif. Ini dapat dilakukan melalui tabel, grafik, atau narasi yang jelas. Penyajian data mencakup hasil Analisis terkait Sistem Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di SMKN 1Bantaeng. Hasil ini dapat memberikan gambaran yang mudah dipahami tentang temuan-temuan yang muncul dari data.

### 3. Verifikasi (*Verifikation*) atau Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari aktivitas data. Aktivitas ini dimaksudkan untuk memberikan makna terhadap analisis, menjelaskan pada urutan dan mencari hubungan diantara dimensi dimensi yang diuraikan. Tahap terakhir adalah verifikasi atau penarikan kesimpulan dari hasil analisis. Ini melibatkan pengecekan kembali terhadap keabsahan dan validitas temuan yang

---

<sup>66</sup>Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007).

<sup>67</sup>Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018).

ditemukan selama proses penelitian. Kesimpulan yang dihasilkan harus sesuai dengan data yang terkumpul dan dapat memberikan gambaran yang akurat terkait Analisis Sistem Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di SMKN 1 Bantaeng.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Berkenaan dengan analisis sistem administrasi kesiswaan dalam meningkatkan mutu pelayanan di SMKN 1 Bantaeng. Informan penelitian ini adalah Bapak Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Pokja Kesiswaan, Nur Khafifah selaku staff administrasi Kesiswaan, serta Ela Savira dan Mukarramah selaku Siswa. Penyajian data dimaksud untuk menyajikan data yang diperoleh dari penelitian di SMKN 1 Bantaeng:

#### 1. Sistem Administrasi Kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng

Sistem Administrasi Kesiswaan adalah sebuah sistem yang dirancang untuk mengelola semua aspek administratif yang berkaitan dengan siswa di sebuah institusi pendidikan, seperti sekolah atau perguruan tinggi. Sistem ini mencakup berbagai kegiatan dan proses yang mendukung pengelolaan data dan informasi tentang siswa.

Fungsi administrasi dan manajemen ada empat, yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), *controlling* (pengawasan). Adapun gambaran tentang sistem administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng berdasarkan fungsi administrasi sebagai berikut:

##### a. *Planning* (perencanaan)

Sistem Administrasi Kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng mencakup pengelolaan data siswa, absensi, penjadwalan kelas, nilai, dan kegiatan ekstrakurikuler. Langkah awal dari sistem administrasi kesiswaan adalah perencanaan. Perencanaan dalam sistem administrasi kesiswaan mencakup

penyusunan strategi dan program untuk mengelola berbagai aspek terkait siswa, seperti penjadwalan kegiatan, pengelolaan data siswa, pengembangan kurikulum, dan perencanaan sumber daya. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait proses perencanaan kegiatan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng dilakukan.

Proses perencanaan dimulai dengan rapat kerja tingkat sekolah, di mana kita merancang kegiatan-kegiatan terkait dana BOS. Semua kegiatan tersebut dipaparkan dalam rapat kerja. Hasil rapat kerja tingkat sekolah kemudian diumumkan di tingkat kesiswaan, termasuk dalam rapat OSIS dan pengurus setiap ekstrakurikuler. Kami merencanakan program kerja tahunan, mencakup kegiatan yang ingin dilaksanakan dan program yang akan diikuti. Seluruh rencana tersebut diproses dalam rapat kerja tingkat sekolah dan tingkat kesiswaan.<sup>68</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, ketua pokja kemahasiswaan menjelaskan bahwa proses perencanaan dimulai dengan rapat kerja di tingkat sekolah, di mana kegiatan-kegiatan yang terkait dengan dana BOS dirancang. Hasil dari rapat tersebut dipaparkan dan diumumkan di tingkat kesiswaan serta dalam rapat OSIS dan pengurus ekstrakurikuler. Perencanaan mencakup program kerja tahunan yang mencakup kegiatan dan program yang akan dilaksanakan, dan seluruh rencana tersebut diproses melalui rapat kerja di tingkat sekolah dan kesiswaan.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang proses perencanaan kegiatan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng dilakukan menjelaskan bahwa:

Proses perencanaan kegiatan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng dimulai dengan rapat koordinasi yang melibatkan Ketua Pokja Kesiswaan, staf administrasi, dan perwakilan dari guru pembimbing. Dalam rapat ini, kami mendiskusikan berbagai ide kegiatan, menetapkan tujuan, dan merancang rencana aksi. Setelah ide kegiatan dikumpulkan, kami menyusun jadwal dan alur kerja yang mencakup semua tahapan dari perencanaan hingga

---

<sup>68</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.*

pelaksanaan. Kami juga menyiapkan anggaran yang diperlukan dan mendistribusikan tugas-tugas spesifik kepada anggota tim terkait.<sup>69</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, proses perencanaan kegiatan kesiswaan dimulai dengan rapat koordinasi. Rapat ini melibatkan Ketua Pokja Kesiswaan, staf administrasi, dan perwakilan guru pembimbing. Tujuan dari rapat ini adalah untuk mendiskusikan berbagai ide kegiatan, menetapkan tujuan, dan merancang rencana aksi yang terstruktur. Setelah ide-ide dikumpulkan, tim menyusun jadwal dan alur kerja yang mencakup seluruh tahapan, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan kegiatan. Mereka juga menyiapkan anggaran yang diperlukan untuk setiap kegiatan dan membagi tugas-tugas spesifik di antara anggota tim untuk memastikan pelaksanaan yang efektif. Dengan cara ini, proses perencanaan menjadi sistematis dan terkoordinasi dengan baik.

Sistem Administrasi Kesiswaan biasanya ada keterlibatan stakeholder dalam proses perencanaan. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait bagaimana keterlibatan stakeholder, seperti guru, staf administrasi, dan siswa, dalam proses perencanaan kegiatan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng.

Perencanaan semua kegiatan siswa dimulai dengan rapat kerja di tingkat dewan guru, termasuk kepala sekolah, wakil kepala sekolah, dan seluruh staf guru. Dalam rapat ini, semua pihak terlibat dalam merencanakan kegiatan kesiswaan untuk satu tahun ajaran. Secara khusus, kegiatan siswa dibahas di tingkat kesiswaan, sementara aspek yang lebih umum seperti tata tertib dan kebijakan sekolah direncanakan dalam rapat kerja tingkat sekolah. Dengan demikian, semua stakeholder di sekolah terlibat dalam merencanakan program dan kegiatan kesiswaan.<sup>70</sup>

---

<sup>69</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara* di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

<sup>70</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara* di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

Berdasarkan wawancara tersebut, perencanaan kegiatan siswa di sekolah dimulai dengan rapat kerja yang melibatkan semua anggota dewan guru, termasuk kepala sekolah, wakil kepala sekolah, dan staf guru. Rapat ini bertujuan untuk merencanakan berbagai kegiatan kesiswaan selama satu tahun ajaran. Kegiatan khusus untuk siswa dibahas di tingkat kesiswaan, sedangkan isu yang lebih umum, seperti tata tertib dan kebijakan sekolah, dibahas dalam rapat kerja tingkat sekolah. Dengan melibatkan semua stakeholder sekolah, proses perencanaan menjadi lebih menyeluruh dan terkoordinasi.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang bagaimana keterlibatan stakeholder, seperti guru, staf administrasi, dan siswa, dalam proses perencanaan kegiatan kesiswaan di di SMKN 1 Bantaeng menjelaskan bahwa:

Semua stakeholder, termasuk guru, staf administrasi, dan siswa, terlibat dalam proses perencanaan kegiatan kesiswaan. Guru pembimbing berperan dalam memberikan masukan tentang kebutuhan dan minat siswa, serta dalam merancang kegiatan yang sesuai dengan kurikulum dan tujuan pendidikan. Staf administrasi, seperti saya, berfokus pada aspek logistik dan administrasi, termasuk penyusunan anggaran dan jadwal. Siswa juga dilibatkan melalui perwakilan organisasi siswa yang memberikan masukan tentang jenis kegiatan yang mereka inginkan dan cara pelaksanaannya. Keterlibatan semua pihak ini memastikan bahwa kegiatan yang direncanakan relevan, efektif, dan memenuhi kebutuhan berbagai pihak.<sup>71</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, proses perencanaan kegiatan kesiswaan melibatkan seluruh stakeholder, yakni guru, staf administrasi, dan siswa, untuk memastikan kegiatan yang dirancang relevan dan efektif. Guru pembimbing memberikan input mengenai kebutuhan dan minat siswa serta merancang kegiatan sesuai kurikulum, sementara staf administrasi menangani aspek logistik seperti

---

<sup>71</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.*

anggaran dan jadwal. Siswa turut serta melalui perwakilan organisasi mereka, menyampaikan preferensi dan cara pelaksanaan kegiatan. Keterlibatan semua pihak ini bertujuan untuk menciptakan kegiatan kesiswaan yang terpadu dan memenuhi berbagai kebutuhan.

Sistem administrasi kesiswaan berfungsi untuk mengelola, melaksanakan, dan memantau kegiatan kesiswaan dengan efektif. Sistem ini juga melibatkan pencatatan dan pelaporan hasil kegiatan, serta penanganan administrasi terkait, seperti pendaftaran dan dokumentasi. Melalui sistem administrasi yang terorganisir, kegiatan kesiswaan dapat dilaksanakan secara efisien, memastikan bahwa semua kegiatan yang diprioritaskan berjalan sesuai rencana dan memenuhi kebutuhan siswa. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait proses penentuan prioritas kegiatan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng dan faktor-faktor tertentu yang dipertimbangkan dalam menentukan agenda kegiatan.

Jadi, faktor prioritas dalam menentukan agenda kegiatan kesiswaan meliputi kepemimpinan, karakter, dan kompetensi siswa, seperti melalui kegiatan LKS dan LPSM. Prioritas utama juga mempertimbangkan aspek pembiayaan. Setiap perencanaan kegiatan selalu dikaji berdasarkan petunjuk teknis dana BOS untuk memastikan apakah kegiatan tersebut dapat dibiayai. Jika suatu kegiatan tidak memenuhi kriteria dana BOS namun masuk dalam skala prioritas, seperti kegiatan kepramukaan, kita akan mencari solusi untuk pendanaannya. Karena ada kegiatan tahunan yang membutuhkan biaya besar sementara dana BOS hanya mencakup sebagian,<sup>72</sup> kami akan mencari cara untuk menutupi kekurangan anggaran tersebut.

Berdasarkan wawancara tersebut, dalam menentukan prioritas kegiatan kesiswaan, fokus utama adalah pada pengembangan kepemimpinan, karakter, dan

---

<sup>72</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

kompetensi siswa melalui kegiatan seperti LKS dan LPSM. Selain itu, aspek pembiayaan sangat diperhatikan; setiap kegiatan direncanakan dengan mempertimbangkan petunjuk teknis dana BOS untuk memastikan ketersediaan dana. Jika suatu kegiatan penting namun tidak memenuhi syarat untuk pendanaan BOS, seperti kegiatan kepramukaan, pihak sekolah akan mencari solusi alternatif untuk menutupi kekurangan anggaran, mengingat dana BOS seringkali hanya mencakup sebagian dari biaya yang dibutuhkan.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang proses penentuan prioritas kegiatan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng dan faktor-faktor tertentu yang dipertimbangkan dalam menentukan agenda kegiatan menjelaskan bahwa:

Penentuan prioritas kegiatan kesiswaan dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa faktor penting. Kami mengevaluasi tujuan pendidikan yang ingin dicapai, kebutuhan siswa, dan sumber daya yang tersedia. Kegiatan yang mendukung pengembangan keterampilan dan karakter siswa, serta yang sesuai dengan visi dan misi sekolah, biasanya mendapatkan prioritas lebih tinggi. Kami juga mempertimbangkan feedback dari guru dan siswa, serta anggaran yang tersedia. Faktor-faktor lain seperti waktu pelaksanaan dan ketersediaan fasilitas juga mempengaruhi keputusan kami.<sup>73</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, penentuan prioritas kegiatan kesiswaan melibatkan evaluasi beberapa faktor kunci, seperti tujuan pendidikan, kebutuhan siswa, dan sumber daya yang ada. Kegiatan yang mendukung pengembangan keterampilan dan karakter siswa serta sejalan dengan visi dan misi sekolah biasanya diberi prioritas tinggi. Selain itu, feedback dari guru dan siswa serta anggaran yang tersedia juga diperhitungkan. Faktor tambahan seperti waktu

---

<sup>73</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara* di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

pelaksanaan dan ketersediaan fasilitas turut mempengaruhi keputusan akhir mengenai prioritas kegiatan.

Sistem administrasi kesiswaan memiliki faktor pendukung sebagai penunjang jalannya proses sistem administrasi kesiswaan. Namun, terkadang juga ada faktor yang menghambat sistem administrasi kesiswaan. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait hal yang mendukung dan menghambat perencanaan dalam sistem administrasi kesiswaan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng.

Hal yang mendukung adalah kekompakan dan kerjasama kita di tim kesiswaan mulai dari pembinaan dan osis itu sangat mendukung bagaimana program ini terencana dengan baik dan yang menghambat adalah apakah kegiatan tersebut masuk dijuknis atau tidak dalam perencanaan kedepannya.<sup>74</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, keberhasilan program kesiswaan sangat dipengaruhi oleh kekompakan dan kerjasama dalam tim, termasuk pembinaan dan OSIS. Kerjasama yang baik memungkinkan perencanaan dan pelaksanaan program berlangsung dengan lancar. Namun, tantangan yang dihadapi adalah apakah kegiatan yang direncanakan sesuai dengan petunjuk teknis (juknis) yang ada. Masalah ini dapat menghambat proses perencanaan jika kegiatan tidak memenuhi kriteria juknis, yang memerlukan penyesuaian atau solusi alternatif untuk memastikan kegiatan tetap dapat dilaksanakan..

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang hal yang mendukung dan menghambat perencanaan dalam

---

<sup>74</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

sistem administrasi kesiswaan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng menjelaskan bahwa:

Beberapa hal yang mendukung perencanaan kegiatan kesiswaan termasuk adanya dukungan dari pimpinan sekolah, koordinasi yang baik antara staf administrasi dan guru, serta partisipasi aktif siswa. Dukungan ini membantu dalam penyusunan rencana yang matang dan pelaksanaan kegiatan yang efisien. Namun, kami juga menghadapi beberapa tantangan dalam perencanaan, seperti keterbatasan anggaran dan sumber daya. Kadang-kadang, terdapat juga tantangan dalam mengkoordinasikan jadwal antara berbagai pihak yang terlibat.<sup>75</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, perencanaan kegiatan kesiswaan didukung oleh beberapa faktor penting, termasuk dukungan dari pimpinan sekolah, koordinasi yang efektif antara staf administrasi dan guru, serta partisipasi aktif siswa. Dukungan ini memungkinkan penyusunan rencana yang lebih baik dan pelaksanaan kegiatan yang lebih efisien. Namun, tantangan yang dihadapi meliputi keterbatasan anggaran dan sumber daya, serta kesulitan dalam mengkoordinasikan jadwal antara berbagai pihak yang terlibat dalam perencanaan.

Adapun tanggapan siswa SMKN 1 Bantaeng terkait perencanaan dalam sistem administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng menjelaskan bahwa:

Secara umum, perencanaan administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng terlihat cukup baik. Program-program seperti kegiatan ekstrakurikuler, jadwal ujian, dan pembagian kelas biasanya diinformasikan dengan jelas sebelum dimulai. Namun, ada kalanya perubahan mendadak dalam jadwal atau kegiatan tidak disosialisasikan secara memadai, sehingga kami kadang mengalami kebingungan dan harus menyesuaikan dengan cepat.<sup>76</sup>

Wawancara tersebut menjelaskan bahwa perencanaan administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng berjalan dengan baik. Program-program seperti kegiatan ekstrakurikuler, jadwal ujian, dan pembagian kelas biasanya diinformasikan dengan jelas kepada siswa sebelum dimulai, yang membantu

---

<sup>75</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

<sup>76</sup>Ela Sanra. Siswa. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

mereka dalam perencanaan dan persiapan. Namun, terdapat beberapa masalah ketika perubahan mendadak dalam jadwal atau kegiatan tidak disosialisasikan dengan cukup baik. Hal ini menyebabkan kebingungan di kalangan siswa, karena mereka harus cepat menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut. Keterbatasan dalam sosialisasi informasi mengenai perubahan jadwal menjadi tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan komunikasi dan koordinasi antara pihak sekolah dan siswa. Adapun yang direncanakan dalam proses administrasi kesiswaan mencakup program kerja tahunan :

1. Penjadwalan kegiatan
2. Pengelolaan data siswa
3. Pengembangan kurikulum
4. Perancanaan sumber daya

**b. *Organizing (pengorganisasian)***

Pengorganisasian sistem administrasi kesiswaan adalah proses yang melibatkan penyusunan dan pengelolaan berbagai aspek administratif terkait dengan kegiatan dan kebutuhan siswa di sebuah sekolah. Dengan pengorganisasian yang baik, sistem administrasi kesiswaan dapat berfungsi secara efisien dan efektif, mendukung pelaksanaan kegiatan yang bermanfaat bagi siswa dan mendukung pencapaian tujuan pendidikan sekolah. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait struktur organisasi untuk mengelola kegiatan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng dan pembagian tugas yang jelas antara staf administrasi, guru pembimbing, dan siswa.

Di SMKN 1 Bantaeng, struktur organisasi untuk mengelola kegiatan kesiswaan terdiri dari beberapa komponen utama. Pertama, Ketua Pokja Kesiswaan bertanggung jawab atas koordinasi seluruh kegiatan kesiswaan. Di bawahnya, terdapat beberapa bidang yang dikelola oleh staf administrasi, termasuk administrasi kegiatan, bimbingan siswa, dan pengelolaan dokumen. Staf administrasi kesiswaan bertugas memastikan bahwa semua dokumen terkait kegiatan siswa tersimpan dengan baik dan

memfasilitasi proses administrasi yang diperlukan. Selain itu, setiap guru pembimbing diberikan tanggung jawab khusus untuk membimbing dan mendukung siswa dalam kegiatan ekstrakurikuler dan program-program kesiswaan lainnya.<sup>77</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, pengelolaan kegiatan kesiswaan terstruktur dengan jelas. Ketua Pokja Kesiswaan memiliki tanggung jawab utama dalam mengkoordinasikan semua kegiatan kesiswaan. Di bawah kepemimpinannya, staf administrasi menangani berbagai aspek administratif, seperti administrasi kegiatan, bimbingan siswa, dan pengelolaan dokumen. Staf administrasi memastikan dokumen terkait kegiatan siswa tersimpan dengan baik dan memfasilitasi administrasi yang diperlukan. Selain itu, guru pembimbing memiliki peran khusus dalam mendukung dan membimbing siswa dalam kegiatan ekstrakurikuler serta program-program kesiswaan lainnya. Struktur ini memastikan bahwa kegiatan kesiswaan dikelola secara efektif dan mendukung perkembangan siswa.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang struktur organisasi untuk mengelola kegiatan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng dan pembagian tugas yang jelas antara staf administrasi, guru pembimbing, dan siswa menjelaskan bahwa:

Pembagian tugas ini memastikan bahwa setiap pihak memiliki peran yang jelas. Staf administrasi bertanggung jawab pada aspek administrasi, seperti pengarsipan dan penyusunan laporan, sedangkan guru pembimbing lebih fokus pada bimbingan dan pengembangan potensi siswa. Siswa, di sisi lain, diberi tanggung jawab sesuai dengan peran mereka dalam kegiatan kesiswaan, yang membantu mereka belajar tentang tanggung jawab dan kerja sama.<sup>78</sup>

---

<sup>77</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

<sup>78</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

Berdasarkan wawancara tersebut, sistem administrasi kesiswaan, pembagian tugas dilakukan secara jelas untuk memastikan setiap pihak memahami perannya. Staf administrasi mengelola aspek administratif seperti pengarsipan dan penyusunan laporan, sementara guru pembimbing fokus pada bimbingan dan pengembangan potensi siswa. Siswa juga diberikan tanggung jawab sesuai dengan peran mereka dalam kegiatan kesiswaan, yang bertujuan untuk mengajarkan mereka tentang tanggung jawab dan kerja sama. Pembagian tugas yang jelas ini membantu menciptakan struktur yang efisien dan mendukung pelaksanaan kegiatan kesiswaan yang efektif.

Integrasi sistem komunikasi yang efektif dan sistem administrasi yang terstruktur memungkinkan pengorganisasian kegiatan kesiswaan berjalan lancar dan mendukung pencapaian tujuan pendidikan yang diharapkan. Adapun tanggapan Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait sistem komunikasi diatur di antara semua pihak terkait untuk memastikan pelaksanaan kegiatan berjalan lancar.

Sistem komunikasi diatur dengan sangat terstruktur untuk memastikan kelancaran pelaksanaan kegiatan. Kami menggunakan beberapa saluran komunikasi, termasuk rapat rutin, diskusi di grup chat WhatsApp. Rapat koordinasi diadakan secara berkala untuk membahas perkembangan kegiatan dan mengatasi masalah yang mungkin muncul. Selain itu, kami juga memanfaatkan sistem informasi sekolah yang memudahkan penyampaian informasi secara cepat dan akurat kepada semua pihak terkait.<sup>79</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, sistem komunikasi di SMKN 1 Bantaeng dirancang secara terstruktur untuk memastikan pelaksanaan kegiatan berjalan lancar. Beberapa saluran komunikasi digunakan, termasuk rapat rutin, diskusi

<sup>79</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

melalui grup chat WhatsApp, dan sistem informasi sekolah. Rapat koordinasi diadakan secara berkala untuk membahas perkembangan kegiatan dan mengatasi masalah yang muncul. Sistem informasi sekolah membantu dalam penyampaian informasi dengan cepat dan akurat kepada semua pihak terkait, sehingga mendukung efektivitas komunikasi dan koordinasi dalam pengelolaan kegiatan kesiswaan.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang sistem komunikasi diatur di antara semua pihak terkait untuk memastikan pelaksanaan kegiatan berjalan lancar menjelaskan bahwa:

Kami juga memastikan bahwa setiap perubahan atau pembaruan informasi disampaikan secara transparan melalui saluran komunikasi yang telah ditentukan. Feedback dari pihak-pihak terkait sangat penting, jadi kami mengadakan sesi tanya jawab dan diskusi untuk menangani masalah atau kendala yang mungkin muncul. Dengan sistem komunikasi yang jelas dan terstruktur, kami dapat memastikan bahwa semua pihak tetap terinformasi dan koordinasi dapat berjalan dengan lancar.<sup>80</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, untuk menjaga kelancaran operasional, setiap perubahan atau pembaruan informasi disampaikan secara transparan melalui saluran komunikasi yang telah ditetapkan. Pentingnya feedback dari semua pihak terkait diakui, sehingga sesi tanya jawab dan diskusi diadakan untuk mengatasi masalah atau kendala yang mungkin muncul. Dengan sistem komunikasi yang jelas dan terstruktur, staf administrasi memastikan bahwa semua pihak tetap terinformasi dengan baik, sehingga koordinasi antara berbagai pihak dapat berjalan dengan lancar dan efisien.

---

<sup>80</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara* di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

Kolaborasi antara guru, komite, dan organisasi siswa dalam sistem administrasi kesiswaan merupakan bagian krusial dari pengelolaan kegiatan sekolah. Guru biasanya bertanggung jawab untuk memberikan bimbingan akademik dan dukungan dalam kegiatan ekstrakurikuler, sementara komite sekolah membantu dalam perencanaan strategis dan alokasi sumber daya. Organisasi siswa, seperti OSIS atau klub-klub, sering kali menjadi penghubung langsung antara siswa dan administrasi, serta berperan dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan kesiswaan. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait mekanisme khusus untuk memfasilitasi kolaborasi antara guru, komite, atau organisasi siswa di SMKN 1 Bantaeng.

Kami memiliki beberapa mekanisme untuk memfasilitasi kolaborasi antara guru, komite, dan organisasi siswa. Salah satunya adalah pembentukan tim kerja yang melibatkan perwakilan dari setiap pihak. Misalnya, dalam perencanaan acara besar seperti lomba atau seminar, kami mengundang komite, guru, dan perwakilan siswa untuk berkolaborasi dalam perencanaan dan pelaksanaannya. Selain itu, kami juga mengadakan forum diskusi di mana semua pihak dapat menyampaikan ide dan kontribusi mereka.<sup>81</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, untuk memfasilitasi kolaborasi antara guru, komite, dan organisasi siswa, beberapa mekanisme diterapkan. Salah satunya adalah pembentukan tim kerja yang melibatkan perwakilan dari masing-masing pihak untuk perencanaan dan pelaksanaan acara besar seperti lomba atau seminar. Selain itu, forum diskusi diadakan untuk memungkinkan semua pihak menyampaikan ide dan kontribusi mereka. Ini memastikan bahwa semua suara terdengar dan berbagai pihak dapat bekerja sama secara efektif dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan.

---

<sup>81</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara* di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang mekanisme khusus untuk memfasilitasi kolaborasi antara guru, komite, atau organisasi siswa di SMKN 1 Bantaeng menjelaskan bahwa:

Kami melakukan koordinasi dengan komite sekolah dan organisasi siswa melalui pertemuan bulanan. Dalam pertemuan ini, kami mendiskusikan rencana kegiatan yang akan datang, serta mencari solusi untuk kendala yang mungkin dihadapi. Dengan cara ini, kolaborasi antara semua pihak dapat berjalan lebih harmonis dan efektif.<sup>82</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, koordinasi antara komite sekolah dan organisasi siswa dilakukan melalui pertemuan bulanan. Pertemuan ini berfungsi untuk membahas rencana kegiatan yang akan datang dan mencari solusi untuk kendala yang mungkin muncul. Dengan pendekatan ini, kolaborasi antara semua pihak dapat berlangsung lebih harmonis dan efektif, memastikan bahwa semua orang berada pada halaman yang sama dan dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Sistem administrasi kesiswaan dalam pengorganisasian memiliki faktor pendukung sebagai penunjang pengorganisasian sistem administrasi kesiswaan. Namun, terkadang juga ada faktor yang menghambat sistem administrasi kesiswaan dalam pengorganisasian. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait hal yang mendukung dan menghambat pengorganisasian dalam sistem administrasi kesiswaan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng.

Beberapa faktor yang mendukung pengorganisasian kegiatan kesiswaan di sekolah kami adalah adanya dukungan dari pimpinan sekolah, adanya staf administrasi yang kompeten, dan dukungan aktif dari komite sekolah serta orang tua. Namun, kami menghadapi beberapa tantangan seperti keterbatasan waktu guru yang juga memiliki beban mengajar dan beberapa

---

<sup>82</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.*

kendala logistik. Kami terus berupaya untuk mengatasi kendala ini dengan memperbaiki sistem administrasi dan meningkatkan komunikasi.<sup>83</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, pengorganisasian kegiatan kesiswaan di sekolah didukung oleh beberapa faktor penting, yaitu dukungan dari pimpinan sekolah, keberadaan staf administrasi yang kompeten, serta partisipasi aktif dari komite sekolah dan orang tua. Dukungan ini membantu dalam pelaksanaan kegiatan kesiswaan secara efektif. Namun, terdapat juga beberapa tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan waktu guru yang juga memiliki tanggung jawab mengajar dan kendala logistik. Untuk mengatasi masalah tersebut, upaya dilakukan dengan memperbaiki sistem administrasi dan meningkatkan komunikasi, sehingga proses pengorganisasian kegiatan kesiswaan dapat berjalan lebih lancar dan efisien.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang hal yang mendukung dan menghambat pengorganisasian dalam sistem administrasi kesiswaan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng menjelaskan bahwa:

Dukungan dari pimpinan sekolah dan adanya staf administrasi yang berdedikasi adalah hal-hal yang sangat mendukung pengorganisasian kegiatan kesiswaan. Namun, kami juga menghadapi beberapa kendala seperti waktu yang terbatas dan tantangan logistik. Untuk mengatasi masalah ini, kami terus berupaya memperbaiki sistem administrasi dan komunikasi, serta mencari solusi kreatif untuk mengatasi kendala yang ada.<sup>84</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, dukungan dari pimpinan sekolah dan dedikasi staf administrasi sangat penting untuk keberhasilan pengorganisasian

---

<sup>83</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

<sup>84</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

kegiatan kesiswaan. Namun, ada kendala seperti waktu yang terbatas dan tantangan logistik yang harus dihadapi. Untuk mengatasi masalah ini, staf administrasi berfokus pada perbaikan sistem administrasi dan komunikasi, serta mencari solusi kreatif untuk mengatasi kendala yang ada. Dengan upaya ini, mereka berusaha memastikan bahwa pengorganisasian kegiatan berjalan dengan lancar dan efektif.

Adapun tanggapan siswa SMKN 1 Bantaeng terkait pengorganisasian administrasi kesiswaan di sekolah menjelaskan bahwa:

Pengorganisasian administrasi di SMKN 1 Bantaeng cukup terstruktur. Dokumen dan informasi penting seperti hasil ujian dan jadwal kegiatan dapat diakses dengan mudah dan manual. Namun, terkadang, kami merasa bahwa koordinasi antar unit di sekolah bisa lebih baik, karena beberapa kali ada informasi yang tidak sampai dengan jelas atau terlambat. Mungkin sebaiknya lebih banyak penggunaan platform komunikasi yang lebih efisien bisa membantu dan ada aplikasi yang dapat digunakan mengakses itu.<sup>85</sup>

Wawancara tersebut menjelaskan bahwa sistem administrasi di SMKN 1 Bantaeng terstruktur dengan baik, memungkinkan akses mudah ke dokumen penting seperti hasil ujian dan jadwal kegiatan. Namun, siswa merasa bahwa koordinasi antar unit di sekolah masih dapat diperbaiki karena ada kalanya informasi tidak tersampaikan dengan jelas atau tepat waktu. Mereka menyarankan penggunaan platform komunikasi yang lebih efisien dan aplikasi yang dapat membantu dalam mengakses informasi dengan lebih baik, untuk meningkatkan alur komunikasi dan mengurangi masalah terkait keterlambatan atau kekurangan informasi. Adapun yang diorganisasikan dalam administrasi kesiswaan diantaranya mencakup aspek pengelolaan dana dan kegiatan siswa :

---

<sup>85</sup>Mukarramah. Siswa. *Wawancara* di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

1. Data siswa (Data Pribadi, Data Akademik)
2. Proses Administrasi (Penerimaan siswa baru, pengelolaan absensi, pengelolaan izin sakit/ cuti)
3. Akademik (pembuatan jadwal belajar, pengelolaan kurikulum)
4. Non Akademik (Pengelolaan kegiatan akademik)

### c. *Actuating (pengarahan)*

Pengarahan sistem administrasi kesiswaan merupakan proses penting dalam mengelola dan mengatur berbagai aspek kegiatan kesiswaan di sekolah. Tujuan utama dari pengarahan ini adalah memastikan bahwa semua kegiatan yang berkaitan dengan siswa, seperti kegiatan ekstrakurikuler, bimbingan, dan program-program kesiswaan lainnya, dikelola secara efektif dan efisien. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait bagaimana sekolah memotivasi siswa untuk terlibat aktif dalam kegiatan kesiswaan.

Ada dua langkah untuk memotivasi siswa agar terlibat aktif dalam kegiatan kesiswaan. Pertama, setelah rapat kerja, setiap tim yang ada dalam SK, baik pembina maupun pengurus ekstrakurikuler, akan langsung memperkenalkan kegiatan ekstrakurikuler di sekolah, seperti pramuka dan PMR, ke kelas-kelas. Mereka akan menjelaskan organisasi dan kegiatan yang akan dilakukan selama satu tahun. Kedua, dalam setiap pertandingan, siswa yang memiliki bakat tertentu dipanggil untuk mengikuti seleksi. Setelah proses seleksi, siswa yang terpilih diajak untuk aktif dalam kegiatan tersebut. Dengan demikian, ada pendekatan langsung dan tidak langsung dalam memotivasi keterlibatan siswa.<sup>86</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, ada dua metode utama untuk memotivasi siswa agar aktif dalam kegiatan kesiswaan. Pertama, setelah rapat kerja, tim yang terdiri dari pembina dan pengurus ekstrakurikuler akan langsung mengunjungi kelas-kelas untuk memperkenalkan berbagai kegiatan ekstrakurikuler seperti

---

<sup>86</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara* di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

pramuka dan PMR, serta menjelaskan program-program yang akan dilakukan sepanjang tahun. Kedua, dalam setiap pertandingan, siswa yang menunjukkan bakat tertentu akan dipanggil untuk mengikuti seleksi, dan yang terpilih akan diajak untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan tersebut. Metode ini mencakup pendekatan langsung melalui pengenalan di kelas dan pendekatan tidak langsung melalui seleksi bakat.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang bagaimana sekolah memotivasi siswa untuk terlibat aktif dalam kegiatan kesiswaan menjelaskan bahwa:

SMKN 1 Bantaeng memotivasi siswa untuk terlibat aktif dalam kegiatan kesiswaan melalui berbagai cara. Kami menyelenggarakan sesi pengenalan kegiatan yang menarik dan relevan dengan minat siswa, serta memberikan penghargaan untuk partisipasi aktif. Selain itu, kami sering mengundang alumni atau tokoh inspiratif untuk berbagi pengalaman, yang bisa memotivasi siswa untuk ikut serta. Kami juga membuat kegiatan yang bermanfaat dan menyenangkan, sehingga siswa merasa kegiatan tersebut sebagai bagian dari pengalaman belajar mereka yang positif.<sup>87</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, SMKN 1 Bantaeng menggunakan berbagai strategi untuk memotivasi siswa terlibat dalam kegiatan kesiswaan. Mereka menyelenggarakan sesi pengenalan kegiatan yang menarik dan sesuai dengan minat siswa serta memberikan penghargaan untuk partisipasi aktif. Selain itu, mengundang alumni atau tokoh inspiratif untuk berbagi pengalaman dapat memotivasi siswa. Kegiatan yang diselenggarakan juga dirancang agar bermanfaat dan menyenangkan, sehingga siswa merasa bahwa keterlibatan dalam kegiatan kesiswaan merupakan bagian positif dari pengalaman belajar mereka.

---

<sup>87</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.*

Peran guru pembimbing dalam mendukung dan membimbing siswa dalam mengelola kegiatan kesiswaan sangat berkaitan erat dengan pengarahan sistem administrasi kesiswaan. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait peran guru pembimbing dalam mendukung dan membimbing siswa dalam mengelola kegiatan kesiswaan yang mereka ikuti.

Dukungan guru-guru disini sangat besar, terutama di pembinaan kesiswaan itu sangat mendukung setiap kegiatan yang ada di kesiswaan tersebut. Seperti kemarin kita ikut kegiatan LP2SM yang mana bukan pembina kesiswaan saja yang terlibat, ada juga dari keterlibatan guru baik itu secara langsung membantu penyediaan aksesoris dan peralatannya, maupun secara tidak langsung dia mendukung seperti izin sekolah ketika pada saat anak-anak latihan diberikan izin artinya secara langsung dia mendukung kegiatan kesiswaan.<sup>88</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, dukungan dari para guru di sekolah sangat signifikan dalam pembinaan dan pelaksanaan kegiatan kesiswaan. Dukungan ini mencakup keterlibatan langsung dalam kegiatan, seperti membantu penyediaan aksesoris dan peralatan untuk acara seperti LP2SM, serta dukungan tidak langsung, seperti memberikan izin sekolah untuk latihan siswa. Dengan kata lain, guru-guru tidak hanya terlibat dalam aspek praktis kegiatan tetapi juga berperan dalam memastikan bahwa siswa mendapatkan izin dan dukungan yang diperlukan dari pihak sekolah. Dukungan ini sangat penting karena membantu memastikan bahwa kegiatan kesiswaan dapat berjalan dengan lancar dan sukses, serta menunjukkan komitmen guru terhadap pengembangan siswa melalui kegiatan ekstrakurikuler.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang peran guru pembimbing dalam mendukung dan

---

<sup>88</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

membimbing siswa dalam mengelola kegiatan kesiswaan yang mereka ikuti menjelaskan bahwa:

Guru pembimbing memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung dan membimbing siswa dalam kegiatan kesiswaan. Mereka memberikan arahan dan dukungan moral kepada siswa, membantu merencanakan kegiatan, serta memastikan siswa memahami dan memenuhi tanggung jawab mereka. Guru juga berfungsi sebagai mentor, memberikan saran dan bimbingan mengenai keterampilan yang diperlukan untuk sukses dalam kegiatan tersebut. Melalui peran mereka, guru membantu siswa mengatasi tantangan dan memaksimalkan potensi mereka dalam kegiatan kesiswaan.<sup>89</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, guru pembimbing memainkan peran krusial dalam mendukung siswa dalam kegiatan kesiswaan. Mereka tidak hanya memberikan arahan dan dukungan moral, tetapi juga terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan, memastikan siswa memahami dan memenuhi tanggung jawab mereka. Sebagai mentor, guru memberikan saran dan bimbingan mengenai keterampilan yang diperlukan untuk berhasil dalam kegiatan tersebut, membantu siswa menghadapi tantangan, dan memaksimalkan potensi mereka. Dengan bimbingan yang diberikan, guru pembimbing memastikan bahwa siswa tidak hanya terlibat secara aktif, tetapi juga berkembang dan mencapai hasil yang optimal dalam kegiatan kesiswaan mereka.

Sistem administrasi kesiswaan dalam pengarahan memiliki faktor pendukung sebagai penunjang pengarahan sistem administrasi kesiswaan. Namun, terkadang juga ada faktor yang menghambat sistem administrasi kesiswaan dalam pengarahan. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait hal yang mendukung dan menghambat pelaksanaan dalam sistem administrasi kesiswaan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng.

---

<sup>89</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara* di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

Dukungan kita yang mendukung pelaksanaan dalam sistem administrasi kesiswaan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng adalah kekompakan dan tim work. Kalau hambatannya adalah miss komunikasi.<sup>90</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, dalam pelaksanaan sistem administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng, kekompakan dan kerja sama tim merupakan faktor utama yang mendukung keberhasilan. Tim yang solid dan kolaboratif memudahkan koordinasi dan pelaksanaan kegiatan kesiswaan dengan lebih efektif. Namun, terdapat hambatan berupa masalah komunikasi yang kurang baik atau miss komunikasi, yang dapat mengganggu proses administrasi dan menyebabkan kesalahan atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaan kegiatan.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang hal yang mendukung dan menghambat pelaksanaan dalam sistem administrasi kesiswaan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng menjelaskan bahwa:

Hal yang mendukung pelaksanaan kegiatan kesiswaan di sekolah kami termasuk adanya dukungan penuh dari pimpinan sekolah, keterlibatan aktif dari guru, dan sistem administrasi yang baik. Dukungan ini membantu dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan yang lancar. Namun, kami juga menghadapi beberapa hambatan, seperti keterbatasan anggaran, jadwal yang padat, dan tantangan logistik.<sup>91</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, pelaksanaan kegiatan kesiswaan di sekolah didorong oleh beberapa faktor pendukung utama, yaitu dukungan penuh dari pimpinan sekolah, keterlibatan aktif dari guru, dan sistem administrasi yang baik. Dukungan ini memastikan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan lancar. Namun, ada juga beberapa hambatan yang dihadapi, seperti keterbatasan anggaran, jadwal yang padat, dan tantangan logistik.

---

<sup>90</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

<sup>91</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

Hambatan-hambatan ini dapat mempengaruhi efektivitas pelaksanaan kegiatan kesiswaan, meskipun dukungan dan sistem administrasi yang baik tetap memainkan peran penting dalam mengatasi kendala tersebut dan memastikan kegiatan berjalan sebaik mungkin.

Sekolah harus mampu mengatasi hambatan atau tantangan yang ada dalam sistem administrasi kesiswaan. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait bagaimana sekolah mengatasi tantangan dalam mengarahkan dan memotivasi siswa yang mungkin kurang tertarik atau enggan untuk terlibat dalam kegiatan ekstrakurikuler.

Masalah utama yang dihadapi banyak sekolah saat ini adalah menurunnya motivasi siswa karena ketergantungan pada teknologi. Dulu, kegiatan ekstrakurikuler seperti pramuka diikuti oleh lebih dari 100 siswa, namun sekarang jumlahnya hanya sekitar 10 hingga 20 siswa, menunjukkan penurunan partisipasi. Teknologi, terutama game, menjadi tantangan utama karena mengurangi minat siswa untuk bersosialisasi. Selain itu, ada tantangan terkait izin orang tua untuk kegiatan luar ruangan, meskipun selama 10 tahun terakhir tidak ada kejadian negatif. Untuk memotivasi siswa, kami memberikan fleksibilitas dalam jadwal latihan untuk kegiatan seperti voli dan futsal serta menyediakan jadwal terstruktur untuk seni, paskib, dan olahraga. Kami tetap berusaha mendukung dan memotivasi siswa yang ingin mengembangkan minat dan bakat mereka.<sup>92</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, dua masalah utama yang dihadapi dalam pengelolaan kegiatan kesiswaan. Pertama, ada penurunan partisipasi siswa dalam kegiatan ekstrakurikuler seperti pramuka, yang dulunya sangat populer, sekarang hanya melibatkan sedikit siswa karena ketergantungan pada teknologi dan game. Kedua, tantangan dalam mendapatkan izin orang tua untuk kegiatan luar ruangan, meskipun tidak ada insiden negatif dalam 10 tahun terakhir. Untuk mengatasi masalah ini, sekolah berusaha memotivasi siswa dengan memberikan fleksibilitas

---

<sup>92</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara* di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

dalam jadwal latihan dan mendukung berbagai kegiatan ekstrakurikuler untuk mengembangkan minat dan bakat siswa.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang bagaimana sekolah mengatasi tantangan dalam mengarahkan dan memotivasi siswa yang mungkin kurang tertarik atau enggan untuk terlibat dalam kegiatan ekstrakurikuler menjelaskan bahwa:

Untuk mengatasi tantangan dalam memotivasi siswa yang kurang tertarik atau enggan terlibat dalam kegiatan ekstrakurikuler, kami menerapkan pendekatan yang lebih personal dan inklusif. Kami mencoba mengenali minat dan bakat siswa untuk menawarkan kegiatan yang sesuai dengan ketertarikan mereka. Selain itu, kami juga melibatkan siswa dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan agar mereka merasa lebih berkomitmen. Pendekatan ini membantu membuat kegiatan ekstrakurikuler lebih relevan dan menarik bagi siswa, sehingga mereka lebih termotivasi untuk berpartisipasi.<sup>93</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, bagaimana mereka mengatasi masalah motivasi siswa yang kurang tertarik pada kegiatan ekstrakurikuler. Dengan menerapkan pendekatan personal dan inklusif, mereka berusaha untuk mengenali minat dan bakat siswa sehingga dapat menawarkan kegiatan yang sesuai dengan ketertarikan mereka. Selain itu, melibatkan siswa dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan membuat mereka merasa lebih terhubung dan berkomitmen. Pendekatan ini bertujuan untuk menjadikan kegiatan ekstrakurikuler lebih relevan dan menarik, sehingga meningkatkan motivasi siswa untuk berpartisipasi.

Adapun tanggapan siswa SMKN 1 Bantaeng terkait seberapa efektif pengarahan yang siswa terima terkait administrasi kesiswaan menjelaskan bahwa:

Pengarahan yang kami terima seringkali jelas, terutama dalam situasi-situasi penting seperti ujian atau kegiatan-kegiatan sekolah. Guru dan staf

---

<sup>93</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.*

administrasi juga sering memberikan informasi yang jelas mengenai kegiatan atau perubahan penting.<sup>94</sup>

Wawancara tersebut menjelaskan bahwa pengarahan yang mereka terima dari guru dan staf administrasi biasanya jelas, terutama untuk situasi penting seperti ujian dan kegiatan sekolah. Informasi yang diberikan mengenai kegiatan atau perubahan penting disampaikan dengan cara yang memudahkan siswa untuk memahami dan mengikuti petunjuk tersebut. Hal ini memastikan bahwa siswa mendapatkan arahan yang diperlukan untuk mempersiapkan dan berpartisipasi dalam kegiatan sekolah secara efektif. Adapun Actuanting ( pengarahan) yang dilakukan dalam sistem administrasi kesiswaan yaitu Pembinaan dan motivasi terhadap guru dan siswa diantaranya :

1. Kegiatan Ekstrakurikuler
2. Bimbingan
3. Pelaksanaan program- program kesiswaan

#### **d. Controlling (pengendalian)**

Pengendalian dalam sistem administrasi kesiswaan berfungsi untuk memastikan bahwa semua aspek administrasi kesiswaan berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait evaluasi dilakukan terhadap keberhasilan pelaksanaan kegiatan kesiswaan dan apakah metrik atau indikator kinerja yang digunakan untuk mengukur pencapaian tujuan.

Evaluasi dilakukan secara periodik, baik itu setiap dua minggu kegiatan maupun akhir jabatan dari setiap kegiatan kesiswaan contoh ketika ada kegiatan kesiswaan itu satu atau dua minggu harus ada laporan mulai dari pembelajaran kegiatan-kegiatan yang dilakukan dan keberhasilannya itu tertuang semua di LPJ itu secara periodik. Sedangkan secara tahunan itu sudah pasti ada laporan pertanggungjawaban semua eskull baik osis, pramuka, pmr itu ada setiap tahun sebelum akhir jabatan. Disinilah kita mengukur tingkat keberhasilannya dan meminta pertanggungjawabannya

---

<sup>94</sup>Ela Sanra. Siswa. Wawancara di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

terkait bagaimana kegiatannya berlangsung atau tidak dan apa hambatannya.<sup>95</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, proses evaluasi yang diterapkan dalam pengelolaan kegiatan kesiswaan di sekolah. Evaluasi dilakukan secara berkala dengan dua pendekatan utama: pertama, evaluasi periodik setiap dua minggu untuk setiap kegiatan kesiswaan, di mana laporan harus disusun untuk mencakup pembelajaran, pencapaian, dan hasil kegiatan yang dituangkan dalam Laporan Pertanggungjawaban (LPJ). Kedua, evaluasi tahunan yang dilakukan sebelum akhir tahun ajaran untuk semua kegiatan ekstrakurikuler seperti OSIS, pramuka, dan PMR, yang juga memerlukan laporan pertanggungjawaban. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai keberhasilan, mengidentifikasi masalah, dan memastikan semua kegiatan memenuhi tujuan yang telah ditetapkan, serta untuk merencanakan perbaikan di masa depan.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang evaluasi dilakukan terhadap keberhasilan pelaksanaan kegiatan kesiswaan dan apakah metrik atau indikator kinerja yang digunakan untuk mengukur pencapaian tujuan menjelaskan bahwa:

Evaluasi keberhasilan pelaksanaan kegiatan kesiswaan dilakukan melalui beberapa metode. Kami menggunakan metrik seperti tingkat kehadiran siswa, umpan balik peserta, serta pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dalam rencana kegiatan. Selain itu, kami juga mengumpulkan data tentang partisipasi dan keterlibatan siswa, serta menganalisis hasil kegiatan seperti prestasi atau dampak terhadap perkembangan siswa. Indikator kinerja ini membantu kami mengukur apakah kegiatan mencapai tujuan yang diinginkan dan memberikan dasar untuk perbaikan di masa mendatang.<sup>96</sup>

---

<sup>95</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

<sup>96</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

Berdasarkan wawancara tersebut, evaluasi dilakukan dengan mengukur beberapa aspek penting, seperti tingkat kehadiran siswa, umpan balik dari peserta, dan pencapaian tujuan yang ditetapkan dalam rencana kegiatan. Selain itu, data tentang partisipasi dan keterlibatan siswa serta hasil yang diperoleh, seperti prestasi atau dampak kegiatan terhadap perkembangan siswa, juga dikumpulkan dan dianalisis. Penggunaan indikator kinerja ini memungkinkan pihak administrasi untuk menilai apakah kegiatan telah mencapai tujuannya dan untuk membuat perbaikan yang diperlukan di masa depan, memastikan bahwa kegiatan kesiswaan dapat terus ditingkatkan dan lebih efektif.

Secara keseluruhan, sistem umpan balik adalah alat penting dalam memastikan bahwa sistem administrasi kesiswaan berfungsi secara optimal, memberikan manfaat maksimal bagi siswa, dan beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan tantangan. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait sistem umpan balik dari siswa, guru, dan staf administrasi digunakan untuk memperbaiki atau meningkatkan proses pengelolaan kegiatan kesiswaan di masa mendatang.

Jadi umpan balik itu dimana guru mengizinkan siswa untuk berkegiatan sedangkan siswa itu sendiri harus mengerti dan memanfaatkan waktu yang diberikan sehingga ada saling pengertian antara guru dan siswa sehingga pelaksanaan kegiatan kesiswaan itu tidak terhambat.<sup>97</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, umpan balik dalam konteks ini mencakup interaksi antara guru dan siswa dalam pelaksanaan kegiatan kesiswaan. Guru memberikan izin kepada siswa untuk mengikuti kegiatan, sementara siswa diharapkan memanfaatkan waktu yang diberikan secara efektif. Hal ini

---

<sup>97</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara* di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

menciptakan saling pengertian antara guru dan siswa, yang penting untuk memastikan bahwa kegiatan kesiswaan dapat berlangsung dengan lancar dan tanpa hambatan. Dengan adanya komunikasi yang jelas dan pengelolaan waktu yang baik, baik guru maupun siswa dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan kegiatan kesiswaan dengan efektif.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang sistem umpan balik dari siswa, guru, dan staf administrasi digunakan untuk memperbaiki atau meningkatkan proses pengelolaan kegiatan kesiswaan di masa mendatang menjelaskan bahwa:

Sistem umpan balik sangat penting dalam proses perbaikan kegiatan kesiswaan. Kami secara rutin mengumpulkan umpan balik dari siswa, guru, dan staf administrasi melalui survei, diskusi kelompok, dan laporan kegiatan. Umpan balik ini digunakan untuk mengevaluasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Hasil umpan balik dianalisis untuk mengidentifikasi pola atau masalah umum, yang kemudian digunakan untuk menyusun rencana perbaikan atau penyesuaian dalam pengelolaan kegiatan kesiswaan di masa depan.<sup>98</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, sistem umpan balik berperan krusial dalam perbaikan kegiatan kesiswaan dengan cara mengumpulkan informasi dari siswa, guru, dan staf administrasi melalui survei, diskusi kelompok, dan laporan. Umpan balik ini membantu mengevaluasi dan mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan atau peningkatan. Hasil analisis umpan balik digunakan untuk mengidentifikasi pola atau masalah umum, yang kemudian diterapkan dalam rencana perbaikan untuk mengelola kegiatan kesiswaan dengan lebih baik di masa depan.

---

<sup>98</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara* di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

Ketidaksesuaian antara rencana awal dan pelaksanaan aktual kegiatan kesiswaan sering terjadi dalam sistem administrasi kesiswaan. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait bagaimana sekolah menangani ketidaksesuaian antara rencana awal dan pelaksanaan aktual kegiatan kesiswaan.

Kita di sekolah kalau ada tidak sesuai rencana awal dengan pelaksanaan itu memang biasa itu kita lakukan evaluasi setiap tahun, dimana yang biasa menghambat itu kalau pelaksanaan ini tidak sesuai dengan pendanaan dana bos itu yang kita evaluasi apa yang menyebabkan jadi kita cari penyelesaiannya.<sup>99</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, ketidaksesuaian antara rencana awal dan pelaksanaan kegiatan kesiswaan sering terjadi dan merupakan hal yang biasa. Untuk mengatasi masalah ini, dilakukan evaluasi tahunan untuk menilai penyebab ketidakcocokan, terutama terkait dengan pendanaan dari dana BOS. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan dan mencari solusi yang tepat agar kegiatan dapat dilaksanakan sesuai rencana dan anggaran yang tersedia.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang bagaimana sekolah menangani ketidaksesuaian antara rencana awal dan pelaksanaan aktual kegiatan kesiswaan menjelaskan bahwa:

Ketika terjadi ketidaksesuaian antara rencana awal dan pelaksanaan aktual, kami melakukan evaluasi cepat untuk memahami penyebabnya. Kami kemudian melakukan penyesuaian yang diperlukan, baik dalam aspek logistik, jadwal, atau pelaksanaan kegiatan. Tim manajemen kesiswaan berkoordinasi untuk mengatasi masalah secara langsung dan mencari solusi alternatif jika diperlukan. Proses ini juga melibatkan komunikasi dengan semua pihak terkait untuk memastikan bahwa perubahan dapat diterima dan dilaksanakan dengan efektif.<sup>100</sup>

---

<sup>99</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

<sup>100</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

Berdasarkan wawancara tersebut, staff administrasi menjelaskan bahwa ketika ada ketidaksesuaian antara rencana awal dan pelaksanaan kegiatan, mereka melakukan evaluasi segera untuk memahami penyebab masalah tersebut. Setelah itu, mereka melakukan penyesuaian yang diperlukan dalam hal logistik, jadwal, atau pelaksanaan kegiatan. Tim manajemen kesiswaan bekerja sama untuk mengatasi masalah secara langsung dan mencari solusi alternatif jika diperlukan. Seluruh proses ini melibatkan komunikasi dengan semua pihak terkait untuk memastikan bahwa perubahan yang dibuat dapat diterima dan dilaksanakan secara efektif.

Sistem administrasi kesiswaan dalam pengendalian memiliki faktor pendukung sebagai penunjang pengendalian sistem administrasi kesiswaan. Namun, terkadang juga ada faktor yang menghambat sistem administrasi kesiswaan dalam pengendalian. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait hal yang mendukung dan menghambat pengendalian dalam sistem administrasi kesiswaan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng.

Ada dukungan aktif dari pimpinan sekolah dan adanya pelatihan rutin untuk staf juga memperlancar proses administrasi. Namun, pengendalian sistem administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng belum di dukung adanya sistem informasi manajemen yang terintegrasi, yang memungkinkan akses cepat dan akurat ke data siswa, karena kita sistemnya masih manual.<sup>101</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, dukungan aktif dari pimpinan sekolah dan pelatihan rutin untuk staf telah memperlancar proses administrasi kegiatan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng. Namun, mereka menghadapi tantangan karena

---

<sup>101</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

pengendalian sistem administrasi masih dilakukan secara manual dan belum didukung oleh sistem informasi manajemen terintegrasi. Kekurangan ini mengakibatkan akses data siswa yang kurang cepat dan akurat, menghambat efisiensi dan efektivitas pengelolaan kegiatan kesiswaan.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang hal yang mendukung dan menghambat pengendalian dalam sistem administrasi kesiswaan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng menjelaskan bahwa:

Di lapangan, keberadaan standar prosedur operasional yang jelas dan komunikasi yang baik antar staf sangat mendukung kelancaran administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng. Namun, kami sering menghadapi masalah seperti beban tugas yang berat dan kurangnya dukungan teknologi yang memadai. Kesulitan dalam dokumentasi dan integrasi data juga kerap menghambat pengendalian administrasi, sehingga perlu perhatian lebih untuk memperbaiki sistem<sup>102</sup> yang ada dan meningkatkan fasilitas serta pelatihan yang diperlukan.

Berdasarkan wawancara tersebut, staff administrasi menjelaskan bahwa keberadaan standar prosedur operasional yang jelas dan komunikasi efektif antara staf sangat membantu dalam mengelola administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng. Namun, mereka sering menghadapi masalah seperti beban tugas yang tinggi dan kurangnya dukungan teknologi yang memadai, yang menyebabkan kesulitan dalam dokumentasi dan integrasi data. Masalah-masalah ini menghambat pengendalian administrasi, sehingga ada kebutuhan mendesak untuk memperbaiki sistem yang ada serta meningkatkan fasilitas dan pelatihan untuk staf.

Adapun tanggapan siswa SMKN 1 Bantaeng terkait pengendalian administrasi kesiswaan di sekolah bahwa:

---

<sup>102</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.*

Sistem pengendalian di SMKN 1 Bantaeng memiliki kekuatan dalam hal pemantauan dan penilaian, tetapi kami menghadapi masalah dengan kecepatan respons terhadap masalah administratif. Misalnya, jika ada kesalahan dalam nilai atau data pribadi, proses untuk memperbaikinya bisa memakan waktu cukup lama begitupun perbaruan data. Menghadapi masalah ini dengan cara yang lebih cepat dan efisien akan sangat membantu bagi kami.<sup>103</sup>

Wawancara tersebut menjelaskan bahwa meskipun sistem pengendalian di SMKN 1 Bantaeng efektif dalam pemantauan dan penilaian, terdapat masalah dengan kecepatan respons terhadap masalah administratif. Siswa mengalami keterlambatan dalam perbaikan kesalahan nilai atau data pribadi, serta dalam pembaruan informasi. Proses yang memakan waktu ini sering kali menyulitkan siswa, dan peningkatan dalam kecepatan dan efisiensi penanganan masalah administratif akan sangat membantu dalam memperbaiki pengalaman mereka. Adapun controling (Pengendalian) yang dilakukan yaitu terkait evaluasi pengelolaan kegiatan kesiswaan setiap penyelenggaraan:

1. Osis
2. Pramuka
3. PMR
5. Sanggar Seni
6. Persatuan Olahraga Siswa

## **2. Standar Mutu Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng**

Standar mutu pelayanan administrasi kesiswaan adalah kriteria atau pedoman yang dirancang untuk memastikan bahwa layanan administrasi terkait kegiatan kesiswaan di sebuah sekolah atau institusi pendidikan memenuhi kualitas yang diharapkan. Standar ini bertujuan untuk menciptakan proses administrasi

---

<sup>103</sup>Mukarramah. Siswa. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan siswa, guru, dan pihak terkait lainnya.

Standar mutu pelayanan administrasi kesiswaan dapat diukur dengan lima dimensi utama yaitu *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (bukti fisik). Adapun gambaran tentang standar mutu pelayanan administrasi di SMKN 1 Bantaeng berdasarkan fungsi administrasi sebagai berikut:

**a. *Reability* (keandalan)**

Keandalan dalam mutu pelayanan administrasi kesiswaan sangat penting untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang efektif dan menyenangkan. Hal ini dapat dicapai melalui penerapan standar prosedur operasional yang jelas, pelatihan berkala untuk staf, serta komunikasi yang efektif antara siswa, orang tua, dan pihak sekolah. Selain itu, pengumpulan umpan balik dari pengguna layanan dan penggunaan teknologi informasi yang tepat dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait cara SMKN 1 Bantaeng memastikan bahwa semua informasi administrasi yang disediakan kepada siswa dan orangtua selalu benar dan dapat diandalkan.

Kita tetap terkontrol setiap ada persuratan keluar itu peembina wajib mengontrol makanya untuk bahwa ini selalu benar itu pada saat penanda tanganan dimana bukan saja panitia yang menanda tangani juga ada pembinanya dan ada wakaseknya itulah fungsinya pembina sebelum ditanda tangani oleh wakasek dan kepala sekolah itu di periksa dulu betul tidak itu persuratannya dan tujuannya apa, selain itu dilihat dari segi tulisannya untuk memastikan bahwa surat tersebut sudah benar dan sesuai dengan isi yang akan dikeluarkan itu. Jadi bagian dari terkontrol itu pada

saat di persuratan dan pada saat di tanda tangan, sebelum tanda tangan kita kontrol dan baca betul tidak itu.<sup>104</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut menekankan pentingnya kontrol yang ketat terhadap setiap persuratan yang keluar dari sekolah. Pembina memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap dokumen yang akan ditandatangani oleh panitia, wakil kepala sekolah, dan kepala sekolah sudah diperiksa dengan cermat. Hal ini mencakup verifikasi isi, tujuan, dan ketepatan penulisan surat, sehingga semua informasi yang disampaikan adalah akurat dan sesuai. Proses ini penting untuk menjaga keandalan dan kredibilitas administrasi kesiswaan, memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil didasarkan pada dokumen yang sah dan benar. Dengan cara ini, kontrol dilakukan secara efektif sebelum penandatanganan, sehingga meminimalkan kemungkinan kesalahan.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang cara SMKN 1 Bantaeng memastikan bahwa semua informasi administrasi yang disediakan kepada siswa dan orangtua selalu benar dan dapat diandalkan menjelaskan bahwa:

Kami memastikan keakuratan informasi melalui sistem pengawasan yang ketat. Setiap dokumen atau data yang kami input akan diperiksa oleh lebih dari satu orang untuk meminimalisir kesalahan. Kami juga menggunakan perangkat lunak administrasi yang menyediakan notifikasi otomatis jika ada data yang tidak konsisten atau membutuhkan validasi lebih lanjut.<sup>105</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, untuk meminimalisir kesalahan, mereka menerapkan sistem pengawasan yang ketat dengan melibatkan lebih dari satu orang dalam proses pemeriksaan dokumen dan data yang diinput. Selain itu, penggunaan perangkat lunak administrasi yang canggih membantu mereka dengan

---

<sup>104</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

<sup>105</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

memberikan notifikasi otomatis ketika ada data yang tidak konsisten atau memerlukan validasi lebih lanjut. Dengan langkah-langkah ini, mereka berkomitmen untuk memastikan bahwa semua informasi yang dikelola adalah akurat dan dapat dipercaya, sehingga mendukung kelancaran operasional dan pelayanan administrasi di sekolah.

Terkadang layanan administrasi kesiswaan mengalami kesalahan atau ketidakcocokan dalam data administrasi dan pihak selalu memiliki cara tersendiri dalam mengatasinya. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait jika ada kesalahan atau ketidakcocokan dalam data administrasi kesiswaan, dan bagaimana Anda memperbaikinya.

Ketika kami menemukan kesalahan atau ketidakcocokan dalam data, langkah pertama adalah melakukan audit untuk mengidentifikasi penyebabnya. Kami kemudian segera menginformasikan pihak-pihak yang terkena dampak dan memberikan klarifikasi. Setelah itu, kami memperbaiki data yang salah dan memastikan perbaikan tersebut dikomunikasikan dengan jelas kepada semua pihak terkait. Kami juga mendokumentasikan masalah tersebut untuk mencegah terulangnya kesalahan serupa di masa depan dan melakukan evaluasi untuk meningkatkan sistem kami.<sup>106</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, Langkah pertama adalah melakukan audit untuk menemukan penyebab masalah, diikuti dengan pemberitahuan kepada pihak-pihak yang terpengaruh untuk memberikan klarifikasi. Setelah memperbaiki data yang salah, mereka memastikan bahwa semua perbaikan dikomunikasikan secara jelas kepada semua pihak terkait. Selain itu, dokumentasi masalah tersebut penting untuk mencegah terulangnya kesalahan yang sama di masa depan, dan evaluasi dilakukan untuk terus meningkatkan sistem yang ada. Dengan pendekatan

---

<sup>106</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

ini, mereka berkomitmen untuk menjaga integritas data dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi..

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang jika ada kesalahan atau ketidakcocokan dalam data administrasi kesiswaan, dan bagaimana Anda memperbaikinya menjelaskan bahwa:

Jika kami menemukan kesalahan, langkah pertama adalah mengidentifikasi dan memperbaiki data yang salah segera. Kami akan menghubungi pihak-pihak terkait untuk memberikan klarifikasi dan mengupdate data yang benar. Selanjutnya, kami akan meninjau kembali prosedur yang ada untuk memastikan kesalahan tidak terulang dan memberikan pelatihan tambahan jika diperlukan.<sup>107</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, Pertama, mereka segera mengidentifikasi dan memperbaiki data yang salah, kemudian menghubungi pihak-pihak terkait untuk memberikan klarifikasi serta memperbarui informasi yang benar. Setelah itu, mereka meninjau kembali prosedur yang ada untuk mencegah kesalahan serupa di masa mendatang, dan memberikan pelatihan tambahan jika diperlukan. Pendekatan ini menunjukkan komitmen mereka terhadap akurasi dan transparansi, serta upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan data dalam administrasi siswa.

Sistem administrasi kesiswaan harus konsisten dan sesuai dengan kebijakan atau prosedur yang berlaku untuk menjaga integritas dan efisiensi dalam pengelolaan data siswa. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait bagaimana memastikan bahwa semua proses

---

<sup>107</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara* di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

administrasi kesiswaan dijalankan secara konsisten sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku.

Untuk memastikan konsistensi dalam proses administrasi, kami memiliki panduan kebijakan dan prosedur yang mendetail yang harus diikuti oleh seluruh staf administrasi. Kami melakukan pengawasan rutin dan audit internal untuk memastikan bahwa setiap proses dilakukan sesuai dengan pedoman yang ada. Selain itu, kami mengadakan rapat koordinasi secara berkala untuk membahas tantangan atau perubahan yang mungkin terjadi dalam prosedur, serta memberikan pelatihan tambahan jika diperlukan untuk memastikan setiap staf memahami dan mematuhi kebijakan yang berlaku.<sup>108</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, mereka memiliki panduan kebijakan dan prosedur yang detail, yang menjadi acuan bagi seluruh staf administrasi. Pengawasan rutin dan audit internal dilakukan untuk memastikan bahwa setiap langkah sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Selain itu, rapat koordinasi secara berkala diadakan untuk membahas tantangan atau perubahan dalam prosedur, serta memberikan pelatihan tambahan jika diperlukan. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen mereka terhadap pemahaman dan kepatuhan staf terhadap kebijakan yang berlaku, sehingga meningkatkan kualitas dan efektivitas administrasi kesiswaan.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang bagaimana memastikan bahwa semua proses administrasi kesiswaan dijalankan secara konsisten sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku menjelaskan bahwa:

Kami mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dan memastikan setiap langkah administrasi dilakukan sesuai dengan panduan yang ada. Kami

---

<sup>108</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

juga melakukan review berkala terhadap proses administrasi dan melakukan penyesuaian jika diperlukan.<sup>109</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut menggarisbawahi pentingnya kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan dalam setiap langkah administrasi. Mereka berkomitmen untuk memastikan bahwa semua proses berjalan sesuai dengan panduan yang ada, yang membantu menjaga konsistensi dan akurasi. Selain itu, staf juga melakukan tinjauan berkala terhadap proses administrasi untuk mengevaluasi efektivitasnya, dan melakukan penyesuaian jika diperlukan. Pendekatan ini menunjukkan dedikasi mereka dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, serta adaptabilitas untuk menghadapi perubahan atau tantangan yang mungkin muncul.

Salah satu keandalan dalam suatu layanan adalah membuat pelanggan mendapatkan informasi yang diperlukan dengan mudah. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait sistem administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng membantu siswa dan orangtua untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dengan mudah.

Di SMKN 1 Bantaeng, sistem administrasi kesiswaan yang dilakukan secara manual dirancang untuk memudahkan siswa dan orangtua dalam mengakses informasi. Kami menyediakan papan pengumuman di area strategis sekolah, seperti di depan ruang administrasi dan ruang tunggu, yang secara rutin diperbarui dengan informasi penting dan pengumuman. Selain itu, brosur dan buku panduan yang memuat informasi mengenai kebijakan sekolah, jadwal akademik, dan kontak penting dibagikan kepada siswa dan orangtua pada awal tahun ajaran.<sup>110</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, upaya mereka untuk memudahkan akses informasi bagi siswa dan orang tua melalui sistem administrasi manual. Mereka

---

<sup>109</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

<sup>110</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

menyediakan papan pengumuman di lokasi strategis, seperti depan ruang administrasi dan ruang tunggu, yang diperbarui secara rutin dengan informasi penting. Selain itu, brosur dan buku panduan yang berisi kebijakan sekolah, jadwal akademik, dan kontak penting juga dibagikan kepada siswa dan orang tua di awal tahun ajaran. Langkah-langkah ini mencerminkan komitmen mereka untuk meningkatkan transparansi dan komunikasi dalam administrasi kesiswaan, sehingga semua pihak dapat dengan mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang terkait sistem administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng membantu siswa dan orangtua untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dengan mudah menjelaskan bahwa:

Biasanya kami mengadakan sesi pertemuan orangtua dan guru serta menyediakan layanan administrasi langsung di kantor sekolah, di mana staf administrasi siap membantu dan memberikan dokumen atau klarifikasi yang diperlukan.<sup>111</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, menekankan pentingnya interaksi langsung antara orang tua dan guru melalui sesi pertemuan yang diadakan secara rutin. Dalam kesempatan ini, mereka juga menyediakan layanan administrasi di kantor sekolah, di mana staf siap membantu dan memberikan dokumen atau klarifikasi yang diperlukan. Pendekatan ini menunjukkan komitmen mereka untuk memastikan komunikasi yang efektif dan mendukung kebutuhan orang tua dalam memahami proses administrasi, serta memperkuat kolaborasi antara keluarga dan sekolah demi kepentingan siswa.

---

<sup>111</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.*

Adapun tanggapan siswa SMKN 1 Bantaeng terkait keandalan sistem administrasi kesiswaan di sekolah ini dalam memberikan informasi menjelaskan bahwa:

Secara umum, saya merasa sistem administrasi kesiswaan di sekolah ini cukup andal dalam memberikan informasi. Namun, terkadang informasi yang saya butuhkan tidak selalu mudah ditemukan atau terbarui dengan cepat. Saya berharap sekolah bisa meningkatkan sistem online mereka agar lebih user-friendly dan mempermudah akses informasi.<sup>112</sup>

Wawancara tersebut menjelaskan bahwa sistem administrasi kesiswaan di sekolah yang secara umum dianggap andal dalam menyediakan informasi. Namun, ia juga mengungkapkan bahwa ada kalanya informasi yang dibutuhkan tidak mudah ditemukan atau tidak terbarui dengan cepat. Siswa ini berharap agar sekolah dapat meningkatkan sistem online mereka agar lebih ramah pengguna (user-friendly) dan mempermudah akses informasi bagi semua siswa. Pendapat ini menunjukkan adanya keinginan untuk peningkatan dalam aspek kemudahan akses informasi, yang penting untuk mendukung pengalaman belajar yang lebih baik.

### b. **Responsiveness (Responsif)**

Responsifitas dalam mutu pelayanan administrasi kesiswaan sangat penting untuk memenuhi kebutuhan siswa dan orang tua secara efektif. Pelayanan yang responsif berarti bahwa staf administrasi cepat tanggap terhadap pertanyaan, permintaan, dan keluhan, serta memberikan informasi yang akurat dan jelas. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait cara SMKN 1 Bantaeng memastikan bahwa bagaimana memastikan bahwa setiap pertanyaan atau keluhan, permintaan terkait administrasi kesiswaan ditangani dengan cepat dan efisien.

---

<sup>112</sup>Ela Sanra. Siswa. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

Kami memastikan penanganan pertanyaan, keluhan, dan permintaan terkait administrasi kesiswaan dilakukan dengan cepat dan efisien melalui sistem manajemen yang terstruktur. Setiap pertanyaan atau keluhan yang diterima akan segera didokumentasikan dalam sistem kami dan diteruskan ke staf yang berwenang untuk penanganan.<sup>113</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut mereka menerapkan sistem manajemen terstruktur untuk menangani pertanyaan, keluhan, dan permintaan yang berkaitan dengan administrasi kesiswaan secara cepat dan efisien. Setiap pertanyaan atau keluhan yang masuk akan segera didokumentasikan dalam sistem yang ada, kemudian diteruskan kepada staf yang berwenang untuk penanganan lebih lanjut. Pendekatan ini menunjukkan komitmen mereka terhadap pelayanan yang responsif dan terorganisir, memastikan bahwa semua masalah yang dihadapi oleh siswa dan orang tua ditangani dengan serius dan tepat waktu, serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang cara SMKN 1 Bantaeng memastikan bahwa bagaimana memastikan bahwa setiap pertanyaan atau keluhan, permintaan terkait administrasi kesiswaan ditangani dengan cepat dan efisien menjelaskan bahwa:

Kami menangani setiap pertanyaan, keluhan, atau permintaan dengan mencatatnya secara detail dan segera memprosesnya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Kami menggunakan sistem tracking untuk memantau status setiap kasus dan menetapkan waktu tanggap yang jelas. Staf administrasi dilatih untuk merespons dengan cepat dan memberikan solusi yang memadai. Kami juga melakukan review rutin untuk mengevaluasi efektivitas penanganan dan memastikan bahwa setiap isu ditangani dengan efisien.<sup>114</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, setiap isu dicatat secara detail dan diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku, menggunakan sistem pelacakan

<sup>113</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

<sup>114</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

untuk memantau status setiap kasus dan menetapkan waktu tanggap yang jelas. Staf administrasi dilatih untuk memberikan respons cepat dan solusi yang memadai, sehingga memastikan kepuasan pengguna. Selain itu, mereka melakukan evaluasi rutin untuk menilai efektivitas penanganan, yang menunjukkan komitmen mereka untuk terus meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi di sekolah. Pendekatan ini mencerminkan upaya mereka dalam menciptakan lingkungan yang responsif dan mendukung bagi siswa dan orang tua.

Kemudahan dalam menghubungi staf administrasi kesiswaan sangat penting dengan adanya jam layanan yang jelas dan responsifitas dalam menjawab pertanyaan atau keluhan akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait kemudahan dalam menghubungi staf administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng jika siswa membutuhkan bantuan.

Kami berkomitmen untuk memastikan bahwa siswa dapat menghubungi staf administrasi kesiswaan dengan mudah. Kami menyediakan beberapa saluran komunikasi termasuk whatsapp, dan formulir kontak di website sekolah. Selain itu, kami memastikan bahwa staf administrasi selalu tersedia pada jam kerja yang telah ditentukan dan dapat dihubungi langsung di kantor administrasi.<sup>115</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, mereka menyediakan berbagai saluran komunikasi, seperti WhatsApp dan formulir kontak di website sekolah, yang memungkinkan siswa dan orang tua untuk mengakses informasi dengan cepat. Selain itu, mereka memastikan bahwa staf administrasi selalu tersedia selama jam kerja yang telah ditentukan dan dapat dihubungi langsung di kantor administrasi. Langkah-langkah ini mencerminkan usaha mereka untuk meningkatkan

---

<sup>115</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.*

aksesibilitas dan responsivitas layanan, sehingga menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi siswa dan orang tua.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang kemudahan dalam menghubungi staf administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng jika siswa membutuhkan bantuan menjelaskan bahwa:

Kemudahan dalam menghubungi staf administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng adalah salah satu prioritas kami. Kami juga menyarankan siswa untuk mengatur jadwal pertemuan jika mereka membutuhkan bantuan lebih lanjut, dan staf administrasi selalu siap untuk membantu baik secara langsung maupun melalui komunikasi jarak jauh.<sup>116</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, staf administrasi mendorong siswa untuk mengatur jadwal pertemuan jika memerlukan bantuan lebih lanjut, memastikan bahwa ada waktu yang khusus untuk mendiskusikan kebutuhan atau masalah yang dihadapi. Staf administrasi juga siap membantu baik secara langsung di sekolah maupun melalui komunikasi jarak jauh, seperti telepon atau pesan. Pendekatan ini menunjukkan komitmen mereka untuk memberikan dukungan yang responsif dan efektif, menciptakan lingkungan yang lebih inklusif bagi siswa dalam proses administrasi.

Dalam situasi darurat atau kebutuhan mendesak penting bagi staf administrasi untuk memiliki prosedur yang jelas dan responsif, sehingga mereka dapat memberikan informasi dan dukungan yang dibutuhkan dengan cepat. Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang bagaimana memastikan bahwa situasi darurat atau kebutuhan mendesak

---

<sup>116</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.*

yang melibatkan administrasi kesiswaan, dan apa langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaiakannya menjelaskan bahwa:

Dalam situasi darurat atau kebutuhan mendesak yang melibatkan administrasi kesiswaan, kami memiliki prosedur darurat yang telah ditetapkan. Langkah pertama adalah mengidentifikasi dan mengevaluasi situasi untuk menentukan tingkat urgensinya. Setelah itu, kami mengerahkan tim khusus yang terdiri dari staf administrasi dan pihak terkait untuk menangani masalah dengan cepat. Kami juga menjaga komunikasi yang transparan dengan siswa dan orangtua untuk memberikan informasi terkini dan memastikan bahwa mereka merasa didukung. Langkah-langkah tersebut meliputi pengaturan prioritas tugas, alokasi sumber daya tambahan jika diperlukan, dan memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku.<sup>117</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, Pertama, mereka mengidentifikasi dan mengevaluasi situasi untuk menentukan tingkat urgensinya. Setelah itu, tim khusus yang terdiri dari staf administrasi dan pihak terkait dikerahkan untuk menangani masalah dengan cepat. Komunikasi yang transparan dengan siswa dan orang tua juga dijaga untuk memberikan informasi terkini dan memastikan mereka merasa didukung. Langkah-langkah tersebut mencakup pengaturan prioritas tugas, alokasi sumber daya tambahan jika diperlukan, dan memastikan bahwa setiap tindakan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku. Pendekatan ini memastikan penanganan yang efisien dan efektif dalam situasi yang kritis.

Adapun tanggapan siswa SMKN 1 Bantaeng terkait tingkat responsivitas staff terhadap masalah atau kebutuhan siswa dalam hal administrasi kesiswaan menjelaskan bahwa:

Staf administrasi biasanya responsif dan cepat dalam menangani masalah atau kebutuhan saya. Ketika saya menghadapi masalah, mereka umumnya memberikan solusi yang jelas dan membantu menyelesaikan permasalahan

---

<sup>117</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.*

dengan cepat. Namun, ada kalanya prosesnya terasa sedikit lambat terutama saat ada banyak siswa yang mengajukan permohonan.<sup>118</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa staf administrasi di sekolah umumnya sangat responsif dan cepat dalam membantu siswa yang menghadapi masalah atau memiliki kebutuhan tertentu. Mereka cenderung memberikan solusi yang jelas dan efektif, sehingga siswa merasa didukung. Namun, siswa juga mencatat bahwa pada saat-saat tertentu, terutama ketika banyak siswa mengajukan permohonan secara bersamaan, proses bantuan bisa menjadi sedikit lambat. Ini mengindikasikan bahwa meskipun staf administrasi berusaha keras untuk membantu, ada batasan dalam kapasitas mereka ketika beban kerja meningkat.

### **c. Assurance (Jaminan)**

Jaminan dalam mutu pelayanan administrasi kesiswaan merujuk pada komitmen untuk menyediakan layanan yang konsisten, berkualitas, dan dapat diandalkan bagi siswa. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait cara SMKN 1 Bantaeng memastikan bahwa semua proses administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng dilakukan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku.

Untuk memastikan bahwa semua proses administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, kami menerapkan beberapa langkah penting. Pertama, kami selalu memperbarui pengetahuan kami mengenai peraturan terbaru dari kementerian pendidikan dan lembaga terkait. Kedua, kami mengadakan pelatihan untuk staf administrasi agar mereka memahami dan mengikuti kebijakan yang berlaku. Selain itu, kami juga menerapkan sistem monitoring dan melakukan audit internal secara berkala untuk memastikan bahwa semua proses administrasi dilakukan dengan benar.<sup>119</sup>

---

<sup>118</sup>Mukarramah. Siswa. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

<sup>119</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

Berdasarkan wawancara tersebut langkah-langkah yang diambil untuk memastikan bahwa proses administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku. Mereka menekankan pentingnya memperbarui pengetahuan tentang peraturan terbaru dari kementerian pendidikan dan lembaga terkait sebagai langkah pertama. Selanjutnya, pelatihan untuk staf administrasi diadakan agar mereka dapat memahami dan mematuhi kebijakan tersebut. Selain itu, sistem monitoring dan audit internal secara berkala diterapkan untuk memastikan bahwa semua proses administrasi dilakukan dengan benar. Pendekatan ini menunjukkan komitmen mereka untuk menjaga integritas dan akuntabilitas dalam administrasi kesiswaan.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang cara SMKN 1 Bantaeng memastikan bahwa semua proses administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng dilakukan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku menjelaskan bahwa:

Kami memastikan bahwa proses administrasi kesiswaan dilakukan sesuai kebijakan dan peraturan melalui implementasi pedoman dan peraturan yang jelas. Setiap dokumen dan proses yang kami lakukan mengikuti panduan yang telah disusun dan disetujui oleh pihak berwenang. Kami juga rutin mengikuti pelatihan dan workshop untuk update dengan hal baru.<sup>120</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, staaf administrasi berkomitmen untuk memastikan bahwa proses administrasi kesiswaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku. Hal ini dilakukan melalui penerapan pedoman dan peraturan yang jelas, di mana setiap dokumen dan proses mengikuti panduan yang telah disusun dan disetujui oleh pihak berwenang. Selain itu, mereka juga rutin mengikuti pelatihan dan workshop untuk memperbarui pengetahuan

---

<sup>120</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.*

mengenai hal-hal baru yang relevan. Pendekatan ini menunjukkan keseriusan mereka dalam menjaga kepatuhan terhadap regulasi dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah.

Terkadang layanan administrasi kesiswaan mengalami kesalahan atau ketidakcocokan dalam data administrasi dan pihak selalu memiliki cara tersendiri dalam mengatasinya. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan prosedur atau sistem dalam tempat untuk memastikan bahwa setiap tindakan administrasi kesiswaan dilakukan secara akurat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Ya, kami memiliki prosedur yang jelas dan sistem yang terintegrasi untuk memastikan akurasi dan kepatuhan terhadap standar administrasi. Kami menggunakan sistem manajemen informasi yang membantu dalam pencatatan dan pelaporan data siswa. Setiap proses administratif, mulai dari pendaftaran siswa baru hingga pengelolaan data akademik, mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Kami juga melakukan pemeriksaan rutin dan verifikasi untuk memastikan data yang diproses adalah akurat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.<sup>121</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, langkah pertama adalah melakukan audit untuk menemukan penyebab masalah, diikuti dengan pemberitahuan kepada pihak-pihak yang terpengaruh untuk memberikan klarifikasi. Setelah memperbaiki data yang salah, mereka memastikan bahwa semua perbaikan dikomunikasikan secara jelas kepada semua pihak terkait. Selain itu, dokumentasi masalah tersebut penting untuk mencegah terulangnya kesalahan yang sama di masa depan, dan evaluasi dilakukan untuk terus meningkatkan sistem yang ada. Dengan pendekatan ini, mereka berkomitmen untuk menjaga integritas data dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

---

<sup>121</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.*

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang prosedur atau sistem dalam tempat untuk memastikan bahwa setiap tindakan administrasi kesiswaan dilakukan secara akurat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan menjelaskan bahwa:

Ya, kami memiliki prosedur standar yang ketat untuk setiap tindakan administrasi. Kami memastikan semua data dicatat dengan tepat dan sesuai standar. Setiap data juga diperiksa dan divalidasi sebelum finalisasi. Prosedur ini memastikan bahwa semua tindakan administratif dilakukan dengan akurasi dan sesuai dengan kebijakan yang ada.<sup>122</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, Pertama, mereka segera mengidentifikasi dan memperbaiki data yang salah, kemudian menghubungi pihak-pihak terkait untuk memberikan klarifikasi serta memperbarui informasi yang benar. Setelah itu, mereka meninjau kembali prosedur yang ada untuk mencegah kesalahan serupa di masa mendatang, dan memberikan pelatihan tambahan jika diperlukan. Pendekatan ini menunjukkan komitmen mereka terhadap akurasi dan transparansi, serta upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan data dalam administrasi siswa.

Sistem administrasi kesiswaan harus konsisten dan sesuai dengan kebijakan atau prosedur yang berlaku untuk menjaga integritas dan efisiensi dalam pengelolaan data siswa. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait bagaimana memastikan bahwa semua proses administrasi kesiswaan dijalankan secara konsisten sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku.

Untuk memastikan konsistensi dalam proses administrasi, kami memiliki panduan kebijakan dan prosedur yang mendetail yang harus diikuti oleh seluruh staf administrasi. Kami melakukan pengawasan rutin dan audit

---

<sup>122</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.*

internal untuk memastikan bahwa setiap proses dilakukan sesuai dengan pedoman yang ada. Selain itu, kami mengadakan rapat koordinasi secara berkala untuk membahas tantangan atau perubahan yang mungkin terjadi dalam prosedur, serta memberikan pelatihan tambahan jika diperlukan untuk memastikan setiap staf memahami dan mematuhi kebijakan yang berlaku.<sup>123</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, mereka memiliki panduan kebijakan dan prosedur yang detail, yang menjadi acuan bagi seluruh staf administrasi. Pengawasan rutin dan audit internal dilakukan untuk memastikan bahwa setiap langkah sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Selain itu, rapat koordinasi secara berkala diadakan untuk membahas tantangan atau perubahan dalam prosedur, serta memberikan pelatihan tambahan jika diperlukan. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen mereka terhadap pemahaman dan kepatuhan staf terhadap kebijakan yang berlaku, sehingga meningkatkan kualitas dan efektivitas administrasi kesiswaan.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang bagaimana memastikan bahwa semua proses administrasi kesiswaan dijalankan secara konsisten sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku menjelaskan bahwa:

Kami mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dan memastikan setiap langkah administrasi dilakukan sesuai dengan panduan yang ada. Kami juga melakukan review berkala terhadap proses administrasi dan melakukan penyesuaian jika diperlukan.<sup>124</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut menggarisbawahi pentingnya kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan dalam setiap langkah administrasi. Mereka berkomitmen untuk memastikan bahwa semua proses berjalan sesuai

<sup>123</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

<sup>124</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

dengan panduan yang ada, yang membantu menjaga konsistensi dan akurasi. Selain itu, staf juga melakukan tinjauan berkala terhadap proses administrasi untuk mengevaluasi efektivitasnya, dan melakukan penyesuaian jika diperlukan. Pendekatan ini menunjukkan dedikasi mereka dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, serta adaptabilitas untuk menghadapi perubahan atau tantangan yang mungkin muncul.

Salah satu keandalan dalam suatu layanan adalah membuat pelanggan mendapatkan informasi yang diperlukan dengan mudah. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait sistem administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng membantu siswa dan orangtua untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dengan mudah.

Di SMKN 1 Bantaeng, sistem administrasi kesiswaan yang dilakukan secara manual dirancang untuk memudahkan siswa dan orangtua dalam mengakses informasi. Kami menyediakan papan pengumuman di area strategis sekolah, seperti di depan ruang administrasi dan ruang tunggu, yang secara rutin diperbarui dengan informasi penting dan pengumuman. Selain itu, brosur dan buku panduan yang memuat informasi mengenai kebijakan sekolah, jadwal akademik, dan kontak penting dibagikan kepada siswa dan orangtua pada awal tahun ajaran.<sup>125</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, upaya mereka untuk memudahkan akses informasi bagi siswa dan orang tua melalui sistem administrasi manual. Mereka menyediakan papan pengumuman di lokasi strategis, seperti depan ruang administrasi dan ruang tunggu, yang diperbarui secara rutin dengan informasi penting. Selain itu, brosur dan buku panduan yang berisi kebijakan sekolah, jadwal akademik, dan kontak penting juga dibagikan kepada siswa dan orang tua di awal tahun ajaran. Langkah-langkah ini mencerminkan komitmen mereka untuk

---

<sup>125</sup> Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

meningkatkan transparansi dan komunikasi dalam administrasi kesiswaan, sehingga semua pihak dapat dengan mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang terkait sistem administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng membantu siswa dan orangtua untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dengan mudah menjelaskan bahwa:

Biasanya kami mengadakan sesi pertemuan orangtua dan guru serta menyediakan layanan administrasi langsung di kantor sekolah, di mana staf administrasi siap membantu dan memberikan dokumen atau klarifikasi yang diperlukan.<sup>126</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, sekolah rutin mengadakan pertemuan antara orangtua dan guru untuk mendiskusikan perkembangan siswa. Selama pertemuan ini, staf administrasi juga tersedia di kantor sekolah untuk memberikan dukungan. Mereka siap membantu orangtua dengan menyediakan dokumen atau menjelaskan informasi yang dibutuhkan, sehingga orangtua dapat lebih mudah memahami hal-hal terkait pendidikan anak mereka. Ini menunjukkan komitmen sekolah untuk menjaga komunikasi yang baik antara orangtua dan pihak sekolah.

Adapun tanggapan siswa SMKN 1 Bantaeng terkait bagaimana menilai kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng kesiswaan menjelaskan bahwa:

Menurut saya, layanan administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng cukup baik. Prosesnya umumnya jelas dan mudah diikuti, dan staf sering membantu jika ada masalah. Prosedur administrasi biasanya memenuhi kebutuhan saya, seperti pendaftaran dan pengambilan dokumen. Namun, ada kalanya prosesnya terasa lambat, dan kadang saya perlu mengunjungi

---

<sup>126</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.*

ruang administrasi beberapa kali untuk menyelesaikan masalah. Saya merasa informasi bisa lebih cepat diakses jika berbasis online.<sup>127</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut siswa ini menilai bahwa layanan administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng secara keseluruhan baik. Siswa merasa bahwa proses administrasi jelas dan mudah dipahami, dengan staf yang sering membantu saat ada masalah. Mereka juga mengakui bahwa prosedur yang ada memenuhi kebutuhan mereka, seperti dalam hal pendaftaran dan pengambilan dokumen. Namun, siswa juga mencatat beberapa kendala, seperti proses yang kadang terasa lambat dan perlunya beberapa kunjungan ke ruang administrasi untuk menyelesaikan masalah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem ada, efisiensinya masih dapat ditingkatkan. Selain itu, siswa berpendapat bahwa akses informasi bisa lebih cepat jika layanan administrasi diubah menjadi berbasis online, yang menunjukkan keinginan untuk kemudahan akses dan modernisasi dalam sistem administrasi.

#### **d. *Empathy* (Empati)**

Empati dalam mutu pelayanan administrasi kesiswaan sangat penting karena menciptakan hubungan yang positif antara staf administrasi dan siswa. Ketika staf memahami dan merespons kebutuhan serta perasaan siswa, mereka dapat memberikan bantuan yang lebih efektif dan relevan. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait bagaimana staf administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan siswa.

Staf administrasi kami selalu berusaha memahami dan merespons kebutuhan siswa dengan cepat dan efektif. Kami menyediakan saluran komunikasi yang terbuka, seperti konsultasi pribadi dan bantuan melalui WhatsApp, agar siswa

---

<sup>127</sup>Ela Sanra. Siswa. *Wawancara* di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

dapat menyampaikan masalah mereka. Kami juga sering mengadakan pertemuan untuk mengevaluasi dan memperbaiki layanan kami berdasarkan umpan balik dari siswa.<sup>128</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan komitmen staf administrasi untuk mendengarkan dan memenuhi kebutuhan siswa secara proaktif. Mereka menciptakan saluran komunikasi yang terbuka, seperti konsultasi pribadi dan bantuan melalui WhatsApp, agar siswa dapat dengan mudah menyampaikan masalah yang dihadapi. Selain itu, dengan mengadakan pertemuan rutin untuk mengevaluasi layanan dan mempertimbangkan umpan balik dari siswa, staf menunjukkan kesediaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini mencerminkan pendekatan yang responsif dan adaptif dalam menciptakan lingkungan yang mendukung bagi siswa.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang bagaimana staf administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan siswa menjelaskan bahwa:

Staf administrasi kami menunjukkan perhatian dengan selalu siap membantu siswa melalui berbagai cara, termasuk memberikan konsultasi pribadi dan menjawab pertanyaan mereka dengan sabar. Kami juga proaktif dalam memantau perkembangan siswa dan menawarkan bantuan jika kami melihat adanya kebutuhan khusus.<sup>129</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, menekankan komitmen mereka untuk memberikan dukungan yang penuh perhatian kepada siswa. Dengan menyediakan konsultasi pribadi dan menjawab pertanyaan dengan sabar, staf menunjukkan sikap yang responsif dan peduli terhadap kebutuhan siswa. Selain itu, tindakan proaktif dalam memantau perkembangan siswa dan menawarkan bantuan ketika

---

<sup>128</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

<sup>129</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

diperlukan menunjukkan bahwa mereka tidak hanya menunggu siswa meminta bantuan, tetapi juga berusaha untuk mendeteksi dan mengatasi masalah sebelum menjadi lebih besar. Ini menciptakan lingkungan yang lebih mendukung, di mana siswa merasa diperhatikan dan diberdayakan untuk mencapai tujuan mereka.

Terkadang ditemukan siswa mengalami kesulitan dalam administrasi kesiswaan. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan tentang bagaimana membantu siswa yang mengalami kesulitan dalam administrasi kesiswaan.

Kami memiliki berbagai program dukungan, termasuk bimbingan administrasi bagi siswa yang mengalami kesulitan. Staf kami siap membantu dengan memberikan penjelasan tentang prosedur dan menyusun rencana aksi untuk mengatasi masalah yang dihadapi siswa. Kami juga menawarkan bantuan langsung dalam menyelesaikan masalah administratif dan memastikan siswa merasa didukung sepanjang proses.<sup>130</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, sekolah memiliki berbagai program dukungan untuk membantu siswa yang menghadapi kesulitan, terutama dalam aspek administrasi. Dengan menyediakan bimbingan yang komprehensif, staf siap memberikan penjelasan mengenai prosedur yang mungkin membingungkan dan menyusun rencana aksi yang jelas untuk membantu siswa mengatasi masalah yang dihadapi. Selain itu, dengan menawarkan bantuan langsung dalam menyelesaikan isu-isu administratif, mereka memastikan bahwa siswa merasa didukung dan tidak sendirian dalam proses tersebut. Ini mencerminkan komitmen sekolah untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan responsif, di mana setiap siswa dapat menerima bantuan yang diperlukan untuk sukses.

---

<sup>130</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara* di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang bagaimana membantu siswa yang mengalami kesulitan dalam administrasi kesiswaan menjelaskan bahwa:

Kami membantu siswa yang mengalami kesulitan dengan menyediakan bimbingan langsung dan dukungan teknis. Kami juga memfasilitasi mereka dalam memahami prosedur administratif dan menyarankan solusi untuk masalah yang mereka hadapi. Tim kami bekerja sama untuk memastikan siswa mendapatkan bantuan yang mereka butuhkan.<sup>131</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, upaya mereka dalam memberikan dukungan kepada siswa yang mengalami kesulitan dengan cara menyediakan bimbingan langsung dan bantuan teknis. Mereka berkomitmen untuk membantu siswa memahami prosedur administratif yang mungkin sulit, serta menawarkan solusi yang sesuai untuk masalah yang dihadapi. Dengan bekerja sama dalam tim, staf memastikan bahwa setiap siswa mendapatkan perhatian dan bantuan yang diperlukan, menciptakan suasana yang kolaboratif dan mendukung. Ini menunjukkan bahwa sekolah tidak hanya fokus pada proses administrasi, tetapi juga peduli terhadap pengalaman dan kebutuhan individu siswa.

Setiap pelayanan yang dilakukan dalam administrasi kesiswaan dalam situasi apapun perlu ada sikap empati dan pengertian. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait kemampuan staf administrasi kesiswaan dalam menangani situasi yang memerlukan empati dan pengertian.

Kami percaya bahwa staf administrasi kami memiliki kemampuan yang baik dalam menangani situasi yang memerlukan empati dan pengertian. Kami melatih staf kami untuk berkomunikasi dengan sensitif dan memahami konteks pribadi siswa. Kami mendorong mereka untuk

---

<sup>131</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.*

mendengarkan dengan penuh perhatian dan memberikan solusi yang mempertimbangkan keadaan emosional dan kebutuhan individual siswa.<sup>132</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, menekankan pentingnya empati dan pengertian dalam layanan administrasi. Dengan melatih staf untuk berkomunikasi secara sensitif, sekolah berusaha memastikan bahwa mereka dapat menangani situasi yang melibatkan masalah pribadi siswa dengan bijak. Pendekatan ini mendorong staf untuk mendengarkan dengan penuh perhatian, sehingga mereka dapat memberikan solusi yang tidak hanya praktis, tetapi juga mempertimbangkan keadaan emosional dan kebutuhan unik masing-masing siswa. Hal ini menciptakan lingkungan yang lebih mendukung dan memahami, di mana siswa merasa dihargai dan didengarkan dalam proses administrasi.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang bagaimana memastikan bahwa semua proses administrasi kesiswaan dijalankan secara konsisten sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku menjelaskan bahwa:

Staf terlatih untuk menangani situasi yang memerlukan empati dan pengertian dengan pendekatan yang penuh perhatian. Kami berusaha untuk selalu bersikap sabar dan memahami situasi siswa secara mendalam. Ini membantu kami memberikan dukungan yang tepat dan memastikan bahwa setiap siswa merasa diperhatikan dan dipahami.<sup>133</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, mereka memiliki pelatihan khusus untuk menghadapi situasi yang membutuhkan empati dan pemahaman. Dengan mengadopsi pendekatan yang penuh perhatian, staf berusaha untuk selalu bersikap sabar dan memahami konteks yang dialami oleh siswa. Pendekatan ini

---

<sup>132</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

<sup>133</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

memungkinkan mereka memberikan dukungan yang lebih tepat dan relevan, sehingga setiap siswa merasa diperhatikan dan dipahami. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas interaksi antara staf dan siswa, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan mendukung, di mana siswa merasa nyaman untuk menyampaikan masalah dan kebutuhan mereka.

Adapun tanggapan siswa SMKN 1 Bantaeng terkait empati dalam pelayanan administrasi siswa, apakah ada pengalaman dimana merasa didengar dan dipahami oleh staf administrasi kesiswaan ketika menghadapi masalah atau kebutuhan menjelaskan bahwa:

Saya merasa staf administrasi cukup empatik dalam melayani siswa. Mereka seringkali mendengarkan dengan baik dan mencoba memahami situasi kami. Ada beberapa pengalaman di mana saya merasa sangat didengar, terutama ketika saya menghadapi masalah pribadi atau kesulitan administrasi. Staf biasanya menunjukkan sikap yang ramah dan perhatian.<sup>134</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, siswa merasa bahwa staf mendengarkan dengan baik dan berusaha memahami situasi mereka, terutama dalam menghadapi masalah pribadi atau kesulitan administratif. Pengalaman di mana siswa merasa didengar dengan baik menunjukkan bahwa staf tidak hanya fokus pada prosedur, tetapi juga peduli terhadap kesejahteraan emosional siswa. Sikap ramah dan perhatian yang ditunjukkan oleh staf semakin memperkuat rasa dukungan, menciptakan lingkungan di mana siswa merasa nyaman untuk berbagi tantangan yang mereka hadapi.

---

<sup>134</sup>Mukarramah. Siswa. Wawancara di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

#### e. **Tangible (Bukti Fisik)**

Bukti fisik dalam mutu pelayanan administrasi kesiswaan mencakup berbagai elemen yang dapat dilihat dan dirasakan, yang menunjukkan kualitas layanan yang diberikan. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait apakah ada fasilitas teknologi seperti komputer atau portal online yang digunakan untuk mendukung layanan administrasi kesiswaan di sekolah ini.

Di SMKN 1 Bantaeng, kami telah memanfaatkan teknologi untuk mendukung administrasi kesiswaan. Kami memiliki komputer yang terintegrasi dengan sistem administrasi, namun secara keseluruhan kami lebih sering melakukan sistem administrasi secara manual karena kita juga memiliki keterbatasan budget untuk melakukan sistem administrasi secara online dan tidak aplikasi khusus untuk itu. Sehingga terkadang dokumen-dokumen administrasi menumpuk di ruangan dan itu posisinya terkadang teracak-acak.<sup>135</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut meskipun SMKN 1 Bantaeng telah mengintegrasikan teknologi dalam administrasi kesiswaan dengan penggunaan komputer, mereka masih sering mengandalkan sistem manual karena keterbatasan anggaran dan ketiadaan aplikasi khusus untuk administrasi online. Hal ini mengakibatkan penumpukan dokumen administratif yang tidak terorganisir dengan baik, yang dapat mengganggu efisiensi proses administrasi. Ketidakmampuan untuk sepenuhnya mengimplementasikan sistem digital mencerminkan tantangan yang dihadapi sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi, sekaligus menunjukkan kebutuhan untuk mencari solusi yang lebih efektif dalam pengelolaan dokumen dan informasi.

---

<sup>135</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang cara SMKN 1 Bantaeng memastikan bahwa apakah ada fasilitas teknologi seperti komputer atau portal online yang digunakan untuk mendukung layanan administrasi kesiswaan di sekolah ini menjelaskan bahwa:

Kami menggunakan komputer untuk membantu layanan administrasi kesiswaan, meskipun masih ada beberapa proses yang dilakukan secara manual. Teknologi ini memudahkan kami dalam mengelola data dan informasi.<sup>136</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, mereka memanfaatkan komputer sebagai alat bantu dalam layanan administrasi, meskipun masih ada beberapa proses yang dilakukan secara manual. Penggunaan teknologi ini memungkinkan pengelolaan data dan informasi menjadi lebih efisien dan terorganisir, sehingga staf dapat dengan lebih mudah mengakses dan memproses informasi yang diperlukan. Meskipun masih ada ketergantungan pada metode manual, pemanfaatan komputer menunjukkan upaya untuk meningkatkan efektivitas dan memperbaiki layanan administrasi, sekaligus mengindikasikan potensi untuk pengembangan lebih lanjut dalam penggunaan teknologi di masa depan.

Semua materi administrasi kesiswaan diharapkan dapat dengan mudah diakses dan dimengerti oleh siswa. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan tentang bagaimana SMKN 1 Bantaeng memastikan bahwa semua materi administrasi kesiswaan, seperti formulir atau panduan, mudah diakses dan dimengerti oleh siswa.

Kalau sistem administrasinya itu tidak berjalan lancar dan kurang teratur yang disebabkan karna tidak menggunakan aplikasi dan masih manual dan disimpan dalam map saja sehingga pada saat digunakan itu masih kacau

---

<sup>136</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.*

mencarinya. Tapi untuk mengakses informasi kita memanfaatkan perangkat android.<sup>137</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, sistem administrasi yang ada saat ini mengalami kendala dalam kelancaran dan keteraturannya, terutama karena masih bergantung pada metode manual dan penyimpanan dokumen dalam map. Hal ini menyebabkan kesulitan saat mencari informasi, yang seringkali membuat proses menjadi kacau. Meskipun demikian, mereka telah memanfaatkan perangkat Android untuk mengakses informasi, menunjukkan bahwa ada usaha untuk tetap memanfaatkan teknologi dalam batasan yang ada. Ini mencerminkan kebutuhan mendesak untuk mengadopsi sistem yang lebih terorganisir dan efisien, agar pelayanan administrasi dapat berjalan lebih baik di masa depan.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang bagaimana SMKN 1 Bantaeng memastikan bahwa semua materi administrasi kesiswaan, seperti formulir atau panduan, mudah diakses dan dimengerti oleh siswa menjelaskan bahwa:

Kami berusaha untuk membuat materi administrasi kesiswaan semudah mungkin diakses oleh siswa dengan menyediakan formulir. Kami memahami bahwa sistem manual dapat menjadi kendala, sehingga kami sedang berupaya untuk transisi ke sistem yang lebih terintegrasi dan efisien.<sup>138</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, mereka untuk mempermudah akses materi administrasi bagi siswa melalui penyediaan formulir yang mudah dijangkau. Mereka menyadari bahwa metode manual saat ini dapat menjadi hambatan dalam efisiensi layanan, sehingga ada kesadaran untuk melakukan

---

<sup>137</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

<sup>138</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

transisi ke sistem yang lebih terintegrasi dan efisien. Upaya ini mencerminkan keinginan untuk meningkatkan pengalaman siswa dalam proses administrasi, dengan harapan bahwa sistem baru yang lebih modern akan memperlancar akses dan pengelolaan dokumen, serta mengurangi kesulitan yang dihadapi siswa dalam berurusan dengan administrasi.

Sekolah perlu memastikan memiliki lingkungan yang ramah dan nyaman bagi siswa. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait upaya dari sekolah untuk memastikan bahwa ruang administrasi kesiswaan memiliki lingkungan yang ramah dan nyaman bagi siswa.

Kami berupaya menciptakan lingkungan administrasi yang ramah dan nyaman dengan menyediakan ruang yang bersih dan tertata baik, serta menyediakan area yang tenang. Kami juga mendengarkan umpan balik siswa untuk terus memperbaiki pengalaman mereka saat berurusan dengan administrasi.<sup>139</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, upaya untuk menciptakan lingkungan administrasi yang ramah dan nyaman bagi siswa. Dengan menyediakan ruang yang bersih, tertata baik, dan area yang tenang, mereka berusaha menciptakan suasana yang mendukung saat siswa berinteraksi dengan layanan administrasi. Selain itu, dengan mendengarkan umpan balik dari siswa, mereka menunjukkan komitmen untuk terus memperbaiki pengalaman administrasi yang diberikan. Ini mencerminkan perhatian institusi terhadap kenyamanan dan kebutuhan siswa, serta niat untuk menciptakan proses administrasi yang lebih positif dan efisien.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang upaya dari sekolah untuk memastikan bahwa ruang

---

<sup>139</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

administrasi kesiswaan memiliki lingkungan yang ramah dan nyaman bagi siswa menjelaskan bahwa:

Ya, kami berupaya membuat ruang administrasi kesiswaan senyaman mungkin dengan menjaga kebersihan dan kenyamanan ruang tersebut. Kami juga memastikan bahwa area konsultasi dapat digunakan siswa dengan tenang, sehingga mereka merasa nyaman saat berinteraksi dengan staf kami.<sup>140</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, komitmen mereka untuk menciptakan ruang administrasi yang nyaman dan bersih bagi siswa. Dengan menjaga kebersihan dan memastikan kenyamanan ruang, staf berusaha menciptakan atmosfer yang mendukung saat siswa datang untuk berkonsultasi atau berinteraksi. Mereka juga menekankan pentingnya area konsultasi yang tenang, yang memungkinkan siswa merasa lebih nyaman dan terbuka saat berbicara dengan staf. Ini mencerminkan pemahaman bahwa lingkungan fisik dapat berpengaruh besar terhadap pengalaman siswa, sehingga upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi secara keseluruhan.

Adapun tanggapan siswa SMKN 1 Bantaeng terkait layanan administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng, dan apakah ada saran atau masukan untuk perbaikan lebih lanjut menjelaskan bahwa:

Secara keseluruhan, saya puas dengan layanan administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng. Namun, saya memiliki beberapa saran untuk perbaikan. Pertama, mungkin akan sangat membantu jika ada peningkatan dalam sistem digital agar lebih mudah diakses dan dioperasikan. Kedua, penambahan petunjuk yang lebih jelas pada formulir dan panduan administrasi juga bisa membantu kami dalam menyelesaikan proses lebih cepat.<sup>141</sup>

---

<sup>140</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

<sup>141</sup>Ela Sanra. Siswa. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

Berdasarkan wawancara tersebut secara umum, mereka merasa puas dengan layanan administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng, namun masih memiliki beberapa saran untuk perbaikan. Mereka mengusulkan peningkatan dalam sistem digital agar lebih mudah diakses dan dioperasikan, yang mencerminkan keinginan untuk kemudahan dalam mengakses informasi dan menyelesaikan administrasi. Selain itu, siswa juga menekankan pentingnya penambahan petunjuk yang lebih jelas pada formulir dan panduan administrasi, yang diharapkan dapat mempercepat proses dan mengurangi kebingungan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada kepuasan, masih ada ruang untuk peningkatan yang dapat lebih meningkatkan pengalaman siswa dalam berurusan dengan administrasi.

### **3. Implikasi pelayanan sistem administrasi kesiswaan terhadap peningkatan mutu pelayanan di SMKN 1 Bantaeng**

Implikasi dari pelayanan sistem administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng berkontribusi besar terhadap peningkatan mutu pelayanan. Dengan efisiensi yang lebih baik, akses informasi yang transparan, dan komunikasi yang kuat antara semua pihak, sekolah dapat menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih mendukung dan responsif terhadap kebutuhan siswa dan orangtua. Adapun yang dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait bagaimana sistem administrasi kesiswaan yang digunakan di sekolah ini memudahkan siswa dalam mengakses informasi.

Sistem administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng telah dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan siswa. Kami biasanya menyediakan

jadwal dan pengumuman yang dicetak dan ditempel di papan pengumuman sekolah atau dapat melalui android yang dibagikan di WhatsApp.<sup>142</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, sistem administrasi kesiswaan di SMKN

1 Bantaeng dirancang secara khusus untuk memenuhi kebutuhan siswa dalam mengakses informasi penting. Dengan mengedepankan kemudahan bagi siswa, sekolah menyediakan jadwal dan pengumuman dalam bentuk cetak yang dipasang di papan pengumuman, serta memanfaatkan teknologi dengan mengirimkan informasi melalui aplikasi WhatsApp. Ini menunjukkan komitmen sekolah untuk memastikan bahwa siswa memiliki akses yang cepat dan mudah terhadap informasi yang relevan, baik secara fisik maupun digital, sehingga mereka tetap terinformasi tentang kegiatan dan jadwal sekolah.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang bagaimana sistem administrasi kesiswaan yang digunakan di sekolah ini memudahkan siswa dalam mengakses informasi menjelaskan bahwa:

Kami melibatkan guru untuk menyampaikan informasi secara langsung kepada siswa, seperti perkembangan akademik dan kegiatan sekolah. Selain itu, siswa dapat mengajukan pertanyaan langsung kepada kami di kantor administrasi, dan kami berusaha untuk memberikan respons yang cepat. Kami menyadari bahwa sistem manual memiliki keterbatasan, tetapi kami berkomitmen untuk memastikan bahwa informasi tetap mudah diakses. Kami terus mencari cara untuk meningkatkan proses ini, termasuk berencana beralih ke sistem digital di masa depan untuk lebih memudahkan siswa.<sup>143</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, pihak sekolah berusaha meningkatkan komunikasi dan transparansi dengan melibatkan guru dalam penyampaian informasi langsung kepada siswa mengenai perkembangan akademik dan kegiatan

---

<sup>142</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

<sup>143</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

sekolah. Siswa juga diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan secara langsung di kantor administrasi, dan tim administrasi berkomitmen untuk memberikan respons yang cepat. Meskipun menyadari adanya keterbatasan dalam sistem manual yang saat ini digunakan, mereka tetap berupaya memastikan bahwa informasi tetap dapat diakses dengan mudah. Selain itu, mereka menunjukkan komitmen untuk terus memperbaiki proses ini, termasuk rencana untuk beralih ke sistem digital di masa depan, yang diharapkan dapat lebih mempermudah akses informasi bagi siswa.

Adapun tanggapan siswa SMKN 1 Bantaeng terkait bagaimana sistem administrasi kesiswaan yang digunakan di sekolah ini memudahkan siswa dalam mengakses informasi menjelaskan bahwa:

Menurut saya, sistem administrasi kesiswaan di sekolah ini cukup membantu kami dalam mengakses informasi. Meskipun saat ini masih ada beberapa proses yang manual, seperti pengumuman di papan informasi, kami bisa mendapatkan banyak informasi penting dari situ. Misalnya, jadwal pelajaran dan pengumuman lainnya. Selain itu, ada juga dibagikan informasi di WhatsApp. Ketika kami memiliki pertanyaan, kami juga bisa langsung bertanya kepada guru atau staf administrasi. Mereka selalu siap membantu menjelaskan jika ada yang kurang jelas. Saya harap ke depannya, sekolah bisa mempertimbangkan untuk mengembangkan sistem digital agar informasi bisa lebih mudah diakses oleh semua siswa.<sup>144</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut secara umum, mereka merasa sistem administrasi kesiswaan di sekolah cukup efektif dalam memberikan akses informasi yang diperlukan, meskipun masih terdapat beberapa proses yang dilakukan secara manual, seperti pengumuman yang dipasang di papan informasi. Siswa menyebutkan bahwa mereka bisa memperoleh informasi penting, seperti jadwal pelajaran, melalui cara tersebut dan juga mendapatkan informasi melalui

---

<sup>144</sup>Mukarramah. Siswa. Wawancara di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

grup WhatsApp. Selain itu, mereka merasa nyaman untuk bertanya langsung kepada guru atau staf administrasi ketika ada hal yang perlu dijelaskan, yang menunjukkan adanya dukungan dari pihak sekolah. Namun, siswa juga berharap agar sekolah dapat mengembangkan sistem digital di masa depan untuk mempermudah akses informasi, sehingga semua siswa dapat dengan lebih cepat dan efisien mendapatkan data yang mereka butuhkan.

Teknologi informasi memainkan peran yang sangat penting dalam sistem administrasi kesiswaan, karena dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan aksesibilitas informasi. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait penggunaan teknologi dalam sistem administrasi kesiswaan telah membantu mempercepat proses pemberian informasi kepada orangtua tentang perkembangan akademik dan perilaku siswa.

Penggunaan teknologi seperti WhatsApp telah membantu mempercepat proses pemberian informasi kepada orangtua tentang perkembangan akademik dan perilaku siswa. Namun kami belum memanfaatkan sistem administrasi kesiswaan berbasis digital karena keterbatasan-keterbatasan tertentu seperti pendanaan untuk membuat itu dan sistemnya ini masih manual.<sup>145</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, meskipun penggunaan aplikasi seperti WhatsApp telah terbukti efektif dalam mempercepat komunikasi informasi kepada orangtua mengenai perkembangan akademik dan perilaku siswa, sekolah masih menghadapi tantangan dalam mengadopsi sistem administrasi kesiswaan yang sepenuhnya berbasis digital. Keterbatasan pendanaan menjadi penghalang utama untuk mengembangkan sistem yang lebih modern, sementara saat ini proses administrasi yang ada masih dilakukan secara manual. Hal ini menunjukkan

---

<sup>145</sup> Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

adanya kesadaran akan pentingnya teknologi dalam meningkatkan layanan, namun juga mencerminkan realitas finansial yang harus dihadapi oleh sekolah dalam upaya untuk melakukan transformasi digital.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang penggunaan teknologi dalam sistem administrasi kesiswaan telah membantu mempercepat proses pemberian informasi kepada orangtua tentang perkembangan akademik dan perilaku siswa menjelaskan bahwa:

Dengan teknologi, kami dapat mengirimkan notifikasi melalui pesan singkat kepada orangtua mengenai nilai, kehadiran, dan perilaku siswa. Ini membuat mereka lebih terlibat dan responsif terhadap perkembangan anak-anak mereka. Namun sistem kami masih memerlukan penggunaan kertas seperti membuat surat untuk orang tua siswa karena sistemnya kebanyakan dilakukan secara manual.<sup>146</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, penerapan teknologi dalam bentuk pengiriman notifikasi melalui pesan singkat memungkinkan orangtua untuk mendapatkan informasi penting tentang nilai, kehadiran, dan perilaku siswa dengan lebih cepat. Ini berkontribusi pada keterlibatan yang lebih aktif dari orangtua dalam pendidikan anak-anak mereka, sehingga mereka dapat lebih responsif terhadap perkembangan akademik dan perilaku siswa. Namun, meskipun teknologi telah digunakan, sistem administrasi kesiswaan masih bergantung pada proses manual, termasuk pembuatan surat yang memerlukan penggunaan kertas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan, masih ada keterbatasan dalam penerapan sistem yang sepenuhnya digital, yang dapat menghambat efisiensi dan modernisasi dalam pengelolaan administrasi.

---

<sup>146</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara* di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

Adapun tanggapan siswa SMKN 1 Bantaeng terkait penggunaan teknologi dalam sistem administrasi kesiswaan telah membantu mempercepat proses pemberian informasi kepada orangtua tentang perkembangan akademik dan perilaku siswa menjelaskan bahwa:

Saya merasa bahwa penggunaan teknologi di sekolah kami sangat membantu, terutama dalam memberikan informasi kepada orangtua tentang perkembangan akademik dan perilaku kami. Misalnya, ketika kami menerima nilai ujian, informasi itu bisa segera dikirim melalui aplikasi WhatsApp yang kami gunakan.<sup>147</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut secara umum, mereka merasakan manfaat signifikan dari penggunaan teknologi di sekolah, khususnya dalam hal komunikasi informasi kepada orangtua mengenai perkembangan akademik dan perilaku siswa. Siswa menyoroti bahwa setelah menerima nilai ujian, informasi tersebut dapat segera disampaikan kepada orangtua melalui aplikasi WhatsApp, yang memungkinkan orangtua untuk mengetahui hasil akademik anak mereka dengan cepat dan efisien. Ini menunjukkan bahwa teknologi tidak hanya mempermudah akses informasi, tetapi juga memperkuat keterlibatan orangtua dalam proses pendidikan, sehingga menciptakan hubungan yang lebih baik antara sekolah dan keluarga dalam mendukung perkembangan siswa.

Sistem administrasi kesiswaan yang efektif memastikan bahwa data siswa tersimpan dengan aman dan dapat diakses dengan mudah melalui penerapan berbagai langkah dan teknologi. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait sistem administrasi kesiswaan memastikan bahwa data siswa tersimpan dengan aman dan dapat diakses dengan mudah oleh pihak yang berwenang.

---

<sup>147</sup>Ela Sanra. Siswa. *Wawancara* di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

Kadang-kadang kami melakukan audit sistem administrasi kesiswaan dan layanan untuk memastikan tidak ada celah keamanan. Dengan langkah-langkah ini, kami berusaha memberikan jaminan bahwa data siswa tidak hanya aman, tetapi juga dapat diakses dengan mudah oleh pihak yang berwenang saat dibutuhkan.<sup>148</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, pihak sekolah secara berkala melakukan audit terhadap sistem administrasi kesiswaan dan layanan yang ada untuk mengidentifikasi dan memperbaiki potensi celah keamanan yang dapat mengancam data siswa. Melalui langkah-langkah ini, sekolah berkomitmen untuk tidak hanya melindungi keamanan data siswa, tetapi juga memastikan bahwa informasi tersebut dapat diakses dengan cepat dan mudah oleh pihak yang berwenang, seperti guru atau staf administrasi, ketika diperlukan. Ini menunjukkan perhatian sekolah terhadap integritas dan keamanan data, sekaligus menegaskan pentingnya efisiensi dalam pengelolaan informasi yang relevan untuk mendukung proses pendidikan.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang sistem administrasi kesiswaan memastikan bahwa data siswa tersimpan dengan aman dan dapat diakses dengan mudah oleh pihak yang berwenang menjelaskan bahwa:

Kami sangat memperhatikan keamanan data siswa. Sistem administrasi kesiswaan dilengkapi dengan proteksi yang kuat, seperti enkripsi data dan pengaturan akses yang ketat, sehingga hanya pihak yang berwenang, seperti guru dan staf administrasi, yang dapat mengakses informasi tersebut.<sup>149</sup>

---

<sup>148</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

<sup>149</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

Berdasarkan wawancara tersebut, pihak sekolah memiliki komitmen yang tinggi terhadap keamanan data siswa, dengan mengimplementasikan berbagai langkah perlindungan yang efektif. Sistem administrasi kesiswaan dilengkapi dengan fitur keamanan, seperti enkripsi data untuk melindungi informasi dari akses yang tidak sah, serta pengaturan akses yang ketat yang memastikan hanya individu yang berwenang seperti guru dan staf administrasi yang dapat mengakses informasi tersebut. Hal ini menunjukkan keseriusan sekolah dalam menjaga privasi dan keamanan data siswa, serta memastikan bahwa informasi sensitif tidak jatuh ke tangan yang salah, sehingga memberikan rasa aman kepada siswa dan orangtua.

Adapun tanggapan siswa SMKN 1 Bantaeng sistem administrasi kesiswaan memastikan bahwa data siswa tersimpan dengan aman dan dapat diakses dengan mudah oleh pihak yang berwenang menjelaskan bahwa:

Saya merasa cukup nyaman dengan sistem administrasi kesiswaan di sekolah kami. Menurut informasi yang kami dapat, data siswa disimpan dengan aman. Ketika kami memerlukan informasi tersebut kami harus memberitahu dulu untuk keperluan apa informasi sehingga dibutuhkan, jadi tidak langsung diberikan informasi tersebut, itu hanya saat diperlukan saja.<sup>150</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut secara umum, mereka merasa puas dan nyaman dengan sistem administrasi kesiswaan yang ada di sekolah, terutama terkait dengan keamanan penyimpanan data siswa. Siswa menyatakan bahwa mereka percaya informasi mereka disimpan dengan aman, namun untuk mendapatkan akses ke data tersebut, mereka harus menjelaskan terlebih dahulu alasan atau kebutuhan spesifik mereka. Hal ini menunjukkan bahwa sekolah menerapkan prosedur yang bijaksana dalam pengelolaan informasi, dengan

---

<sup>150</sup>Ela Sanra. Siswa. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

memastikan bahwa data hanya diberikan saat benar-benar diperlukan, sehingga menjaga privasi dan keamanan informasi siswa. Ini mencerminkan kesadaran akan pentingnya menjaga integritas data sambil tetap memungkinkan akses yang tepat sesuai kebutuhan.

Efisiensi administrasi sekolah merujuk pada kemampuan institusi pendidikan untuk mengelola sumber daya, proses, dan informasi secara optimal, sehingga mendukung tujuan pendidikan dengan cara yang cepat dan efektif. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait apakah terdapat peningkatan dalam efisiensi administrasi sekolah sejak diterapkannya sistem baru administrasi kesiswaan.

Kami cukup senang dengan penerapan sistem administrasi kesiswaan. Namun system administrasi kesiswaan belum dilakukan berbasis digital seperti website atau aplikasi sistem informasi sekolah sendiri sehingga terkadang file di ruang administrasi menumpuk dan kurang teratur.<sup>151</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, meskipun mereka merasa positif terhadap penerapan sistem administrasi kesiswaan yang ada, masih ada kekurangan signifikan terkait kurangnya adopsi teknologi digital, seperti website atau aplikasi sistem informasi sekolah. Ketidakhadiran sistem berbasis digital ini menyebabkan penumpukan file fisik di ruang administrasi, yang berujung pada ketidakaturan dan kesulitan dalam pengelolaan dokumen. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam administrasi, serta mendorong transformasi digital yang dapat mengoptimalkan pengelolaan data dan informasi di sekolah.

---

<sup>151</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara* di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang apakah terdapat peningkatan dalam efisiensi administrasi sekolah sejak diterapkannya sistem baru administrasi kesiswaan menjelaskan bahwa:

pihak sekolah telah mengimplementasikan pembagian tugas yang jelas di antara staf untuk meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi, meskipun saat ini masih menggunakan metode manual. Dengan menetapkan tanggung jawab yang spesifik, setiap anggota staf dapat bekerja dengan lebih cepat dan terkoordinasi, sehingga mempercepat berbagai proses administrasi. Meskipun mereka menyadari keterbatasan dari sistem manual, peningkatan efisiensi ini memungkinkan mereka untuk lebih fokus pada pelayanan kepada siswa dan mendukung kebutuhan mereka. Selain itu, mereka juga memiliki harapan untuk beralih ke sistem digital di masa depan, yang diantisipasi akan lebih lanjut meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan administrasi kesiswaan.<sup>152</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, pihak sekolah memiliki komitmen yang tinggi terhadap keamanan data siswa, dengan mengimplementasikan berbagai langkah perlindungan yang efektif. Sistem administrasi kesiswaan dilengkapi dengan fitur keamanan, seperti enkripsi data untuk melindungi informasi dari akses yang tidak sah, serta pengaturan akses yang ketat yang memastikan hanya individu yang berwenang—seperti guru dan staf administrasi—yang dapat mengakses informasi tersebut. Hal ini menunjukkan keseriusan sekolah dalam menjaga privasi dan keamanan data siswa, serta memastikan bahwa informasi sensitif tidak jatuh ke tangan yang salah, sehingga memberikan rasa aman kepada siswa dan orangtua.

Adapun tanggapan siswa SMKN 1 Bantaeng sistem administrasi kesiswaan memastikan bahwa apakah terdapat peningkatan dalam efisiensi administrasi

---

<sup>152</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara* di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

sekolah sejak diterapkannya sistem baru administrasi kesiswaan menjelaskan bahwa:

Sistem administrasi yang ada di sekolah masih dilakukan secara manual, mereka merasakan adanya beberapa perbaikan yang signifikan dalam cara pengelolaan administrasi. Siswa mencatat bahwa proses pendaftaran dan pengambilan dokumen menjadi lebih teratur, dengan guru dan staf yang lebih responsif dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Meskipun ada beberapa aspek yang masih bisa ditingkatkan, siswa merasa optimis bahwa struktur kerja yang lebih baik telah berkontribusi pada peningkatan efisiensi dalam administrasi sekolah. Mereka juga mengungkapkan harapan untuk adanya peralihan ke sistem digital di masa depan, yang diharapkan dapat lebih mempermudah semua proses administrasi bagi siswa dan staf.<sup>153</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut secara umum, mereka merasa puas dan nyaman dengan sistem administrasi kesiswaan yang ada di sekolah, terutama terkait dengan keamanan penyimpanan data siswa. Siswa menyatakan bahwa mereka percaya informasi mereka disimpan dengan aman, namun untuk mendapatkan akses ke data tersebut, mereka harus menjelaskan terlebih dahulu alasan atau kebutuhan spesifik mereka. Hal ini menunjukkan bahwa sekolah menerapkan prosedur yang bijaksana dalam pengelolaan informasi, dengan memastikan bahwa data hanya diberikan saat benar-benar diperlukan, sehingga menjaga privasi dan keamanan informasi siswa. Ini mencerminkan kesadaran akan pentingnya menjaga integritas data sambil tetap memungkinkan akses yang tepat sesuai kebutuhan.

Sistem administrasi kesiswaan yang baik berperan penting dalam meminimalkan kesalahan dan keterlambatan dalam pengelolaan administrasi melalui beberapa cara. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait bagaimana sistem administrasi

---

<sup>153</sup>Mukarramah. Siswa. Wawancara di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

kesiswaan membantu dalam meminimalkan kesalahan atau keterlambatan dalam pengelolaan administrasi, seperti pembayaran uang sekolah atau pendaftaran siswa.

Kami menggunakan checklist untuk setiap tahapan proses. Misalnya, saat pendaftaran siswa, kami memastikan semua dokumen yang diperlukan sudah lengkap sebelum melanjutkan. Dengan cara ini, kami dapat menghindari keterlambatan akibat dokumen yang hilang atau tidak lengkap.<sup>154</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, pihak sekolah menerapkan penggunaan checklist sebagai alat bantu untuk memastikan bahwa setiap tahapan dalam proses administrasi, seperti pendaftaran siswa, dilakukan dengan rapi dan terstruktur. Dengan memeriksa semua dokumen yang diperlukan sebelum melanjutkan ke langkah berikutnya, mereka dapat mencegah masalah yang sering terjadi, seperti dokumen yang hilang atau tidak lengkap, yang bisa menyebabkan keterlambatan dalam proses. Pendekatan ini menunjukkan bahwa sekolah berusaha untuk meningkatkan efisiensi dan keakuratan dalam administrasi, sehingga semua langkah dapat berjalan lancar dan tepat waktu, serta mengurangi kemungkinan kesalahan yang dapat mengganggu operasional sekolah.

Staf administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang bagaimana sistem administrasi kesiswaan membantu dalam meminimalkan kesalahan atau keterlambatan dalam pengelolaan administrasi, seperti pembayaran uang sekolah atau pendaftaran siswa menjelaskan bahwa:

Kami melakukan evaluasi rutin untuk melihat di mana kesalahan sering terjadi. Dari situ, kami bisa memperbaiki prosedur dan memberikan solusi atau pelatihan bagi staf agar lebih memahami proses yang harus diikuti. Dengan sistem yang lebih terstruktur, kami berharap bisa memberikan

---

<sup>154</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

layanan yang lebih baik kepada siswa dan orangtua, serta memastikan semua proses berjalan lancar tanpa adanya keterlambatan.<sup>155</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, pihak sekolah secara teratur melakukan evaluasi untuk mengidentifikasi titik-titik di mana kesalahan sering terjadi dalam proses administrasi. Dengan analisis tersebut, mereka dapat memperbaiki prosedur yang ada dan memberikan solusi, termasuk pelatihan bagi staf, agar lebih memahami langkah-langkah yang harus diikuti. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan sistem yang lebih terstruktur, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada siswa dan orangtua, serta memastikan bahwa semua proses administrasi berjalan dengan lancar tanpa keterlambatan. Dengan demikian, evaluasi rutin ini menjadi langkah penting dalam upaya perbaikan berkelanjutan di lingkungan sekolah.

Adapun tanggapan siswa SMKN 1 Bantaeng sistem tentang bagaimana sistem administrasi kesiswaan membantu dalam meminimalkan kesalahan atau keterlambatan dalam pengelolaan administrasi, seperti pembayaran uang sekolah atau pendaftaran siswa menjelaskan bahwa:

Dulu, ada kalanya kami mengalami kebingungan dengan dokumen yang diperlukan untuk pendaftaran. Namun, sekarang ada panduan yang lebih jelas, dan staf administrasi juga lebih responsif. Ini membuat kami lebih percaya diri saat mengurus segala sesuatu.<sup>156</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, sebelumnya mereka sering mengalami kebingungan mengenai dokumen yang diperlukan untuk proses pendaftaran, yang mungkin mengakibatkan ketidakpastian dan kekhawatiran. Namun, kini dengan adanya panduan yang lebih jelas dan staf administrasi yang lebih responsif, siswa

<sup>155</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

<sup>156</sup>Ela Sanra. Siswa. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

merasa lebih yakin dan nyaman saat mengurus semua keperluan administrasi. Peningkatan ini menunjukkan bahwa perubahan dalam sistem administrasi telah membantu mempermudah proses bagi siswa, sehingga mereka dapat lebih fokus pada kebutuhan pendidikan tanpa terhambat oleh masalah administratif. Hal ini juga mencerminkan komitmen sekolah untuk meningkatkan pelayanan dan mendukung siswa dalam menjalani proses pendaftaran dengan lebih lancar.

Komunikasi dalam sistem administrasi kesiswaan memainkan peran krusial dalam memastikan keterhubungan antara siswa, orangtua, dan pihak sekolah. Sistem ini mencakup berbagai saluran komunikasi yang efektif, seperti pengumuman melalui papan informasi, email, dan aplikasi pesan instan seperti WhatsApp, yang memungkinkan informasi penting disampaikan dengan cepat dan jelas.. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait bagaimana komunikasi antara siswa, orangtua, dan sekolah ditingkatkan melalui sistem administrasi kesiswaan yang ada.

Kami percaya bahwa komunikasi yang baik antara siswa, orangtua, dan sekolah adalah kunci untuk mendukung perkembangan akademik dan sosial siswa. Sistem administrasi kesiswaan yang kami terapkan saat ini telah dilengkapi dengan aplikasi yang memungkinkan komunikasi lebih efektif. Misalnya, kami menggunakan aplikasi WhatsApp untuk membagikan informasi kepada orangtua tentang nilai, kehadiran, dan kegiatan siswa secara real-time.<sup>157</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, mereka meyakini bahwa komunikasi yang efektif antara siswa, orangtua, dan sekolah merupakan faktor penting dalam mendukung perkembangan akademik dan sosial siswa. Dengan menerapkan sistem administrasi kesiswaan yang dilengkapi dengan aplikasi, mereka berupaya

---

<sup>157</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara* di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

meningkatkan efektivitas komunikasi tersebut. Contohnya, penggunaan aplikasi WhatsApp memungkinkan sekolah untuk secara langsung dan cepat membagikan informasi penting kepada orangtua mengenai nilai, kehadiran, dan kegiatan siswa dalam waktu nyata. Ini menunjukkan bahwa sekolah berkomitmen untuk menjaga keterlibatan orangtua dan memperkuat kolaborasi dalam proses pendidikan, yang pada gilirannya diharapkan dapat berdampak positif pada kemajuan siswa.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang bagaimana komunikasi antara siswa, orangtua, dan sekolah ditingkatkan melalui sistem administrasi kesiswaan yang ada menjelaskan bahwa:

Terkadang kami mengadakan pertemuan rutin dengan orangtua untuk membahas perkembangan siswa atau informasi tentang kegiatan sekolah. Melalui sistem kami, informasi tentang jadwal pertemuan dan kegiatan sekolah dapat dengan mudah disampaikan kepada orangtua. Ini membantu mereka untuk lebih terlibat dalam pendidikan anak-anak mereka.<sup>158</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, pihak sekolah secara rutin mengadakan pertemuan dengan orangtua untuk membahas perkembangan siswa dan memberikan informasi mengenai kegiatan sekolah. Dengan adanya sistem yang efektif, informasi terkait jadwal pertemuan dan kegiatan dapat disampaikan kepada orangtua dengan mudah, sehingga mereka dapat mempersiapkan diri untuk hadir. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan komunikasi antara sekolah dan orangtua, tetapi juga mendorong keterlibatan orangtua dalam pendidikan anak-anak mereka. Dengan lebih banyaknya interaksi dan informasi yang dibagikan, diharapkan orangtua dapat lebih aktif berpartisipasi dalam proses pendidikan dan mendukung perkembangan siswa secara keseluruhan.

---

<sup>158</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara* di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

Adapun tanggapan siswa SMKN 1 Bantaeng sistem tentang bagaimana komunikasi antara siswa, orangtua, dan sekolah ditingkatkan melalui sistem administrasi kesiswaan yang ada menjelaskan bahwa:

Komunikasinya baik. Sistem ini secara keseluruhan membuat kami merasa lebih terhubung dengan orangtua dan sekolah. Saya harap komunikasi ini bisa terus ditingkatkan agar semua pihak semakin memahami satu sama lain.<sup>159</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, mereka merasa puas dengan kualitas komunikasi yang ada dalam sistem administrasi kesiswaan, yang membuat mereka merasa lebih terhubung dengan orangtua dan sekolah. Siswa mengindikasikan bahwa sistem yang diterapkan telah membantu memfasilitasi interaksi yang lebih baik antara semua pihak yang terlibat dalam proses pendidikan. Namun, mereka juga berharap bahwa komunikasi ini dapat terus ditingkatkan, sehingga semua pihak—siswa, orangtua, dan sekolah—dapat saling memahami dengan lebih baik. Harapan ini mencerminkan keinginan untuk memperkuat kolaborasi dan dukungan dalam mencapai tujuan pendidikan yang lebih baik.

Evaluasi keberhasilan sistem administrasi kesiswaan dalam meningkatkan mutu layanan adalah proses penilaian yang dilakukan untuk mengukur sejauh mana sistem tersebut memenuhi tujuan dan harapan yang telah ditetapkan. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait bagaimana sekolah mengevaluasi keberhasilan sistem administrasi kesiswaan dalam meningkatkan mutu layanan dan apakah ada rencana untuk perbaikan lebih lanjut.

Sekolah kami secara rutin melakukan evaluasi terhadap sistem administrasi kesiswaan. Kami mengumpulkan umpan balik dari siswa, dan staf untuk menilai seberapa efektif sistem ini dalam meningkatkan mutu layanan. Dari

---

<sup>159</sup>Ela Sanra. Siswa. *Wawancara* di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

hasil evaluasi, kami dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Saat ini, kami sedang menjajaki kemungkinan untuk mengintegrasikan sistem kami dengan platform digital yang lebih canggih untuk mempercepat akses informasi dan mengurangi beban administrasi manual.<sup>160</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, sekolah secara teratur melakukan evaluasi terhadap sistem administrasi kesiswaan untuk memastikan bahwa sistem ini efektif dalam meningkatkan mutu layanan. Dalam proses evaluasi, umpan balik dari siswa dan staf dikumpulkan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai kekuatan dan kelemahan sistem yang ada. Hasil evaluasi ini memungkinkan pihak sekolah untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki. Selain itu, mereka juga mempertimbangkan untuk mengintegrasikan sistem yang ada dengan platform digital yang lebih canggih, dengan tujuan mempercepat akses informasi dan mengurangi ketergantungan pada proses administrasi manual, sehingga meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan bagi siswa dan orangtua.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang bagaimana sekolah mengevaluasi keberhasilan sistem administrasi kesiswaan dalam meningkatkan mutu layanan dan apakah ada rencana untuk perbaikan lebih lanjut menjelaskan bahwa:

Kami memantau berbagai indikator kinerja, seperti kecepatan pemrosesan administrasi dan tingkat kepuasan pengguna. Misalnya, jika ada peningkatan dalam waktu respons untuk pertanyaan atau permohonan, itu menjadi indikator positif bagi kami.<sup>161</sup>

---

<sup>160</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

<sup>161</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

Berdasarkan wawancara tersebut, pihak sekolah secara aktif memantau berbagai indikator kinerja untuk menilai efektivitas sistem administrasi kesiswaan. Mereka fokus pada dua aspek utama: kecepatan pemrosesan administrasi dan tingkat kepuasan pengguna, yang mencakup siswa dan orangtua. Sebagai contoh, jika mereka melihat peningkatan dalam waktu respons terhadap pertanyaan atau permohonan dari siswa atau orangtua, ini dianggap sebagai indikator positif yang menunjukkan bahwa sistem administrasi berfungsi dengan baik. Dengan memantau indikator ini, sekolah dapat menilai kinerja layanan yang diberikan dan membuat keputusan yang tepat untuk perbaikan lebih lanjut, sehingga meningkatkan mutu layanan secara keseluruhan.

Faktor pendukung dalam sistem administrasi kesiswaan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan mencakup komitmen dan keterlibatan seluruh staf dan guru, serta adanya kolaborasi yang baik antar tim. Ketika semua pihak berkomitmen untuk memberikan layanan yang optimal, proses administrasi menjadi lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan siswa. Di sisi lain, terdapat beberapa faktor penghambat yang dapat mengurangi efektivitas sistem administrasi kesiswaan. Salah satunya adalah penggunaan sistem yang masih manual, yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengolahan data dan mengurangi akurasi informasi. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Alwi Ali, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Pokja Kesiswaan terkait faktor pendukung dan penghambat implikasi sistem administrasi kesiswaan terhadap peningkatan mutu pelayanan.

Faktor pendukung utama dalam sistem administrasi kesiswaan kami adalah dukungan dari seluruh staf dan guru yang berkomitmen untuk meningkatkan mutu layanan. Kolaborasi antar tim juga sangat penting, sehingga semua proses dapat berjalan lebih efisien. Namun, kami juga

menghadapi beberapa penghambat. Salah satunya adalah keterbatasan financial dan kurangnya perangkat dan aplikasi yang memadai. Ini membuat kami sulit untuk beralih ke sistem yang lebih modern dan efisien.<sup>162</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, keberhasilan sistem administrasi kesiswaan sangat bergantung pada dukungan dan komitmen seluruh staf dan guru dalam upaya meningkatkan mutu layanan. Kerjasama antar tim menjadi faktor penting untuk memastikan bahwa semua proses administrasi dapat berjalan dengan efisien. Namun, mereka juga menghadapi tantangan, terutama keterbatasan finansial yang menghambat kemampuan untuk menyediakan perangkat dan aplikasi yang diperlukan. Kekurangan ini menjadi penghalang untuk beralih ke sistem yang lebih modern dan efisien, yang pada akhirnya dapat membatasi potensi peningkatan kualitas layanan yang diharapkan.

Staff administrasi yakni Ibu Nur Khafifah, S.Pd juga memberikan pandangannya tentang faktor pendukung dan penghambat implikasi sistem administrasi kesiswaan terhadap peningkatan mutu pelayanan menjelaskan bahwa:

Faktor pendukungnya yaitu keterlibatan orangtua dan siswa dalam memberikan umpan balik sangat berharga. Dengan mendengar suara mereka, kami dapat mengetahui area yang perlu diperbaiki dan melakukan penyesuaian yang diperlukan. Selain itu, sistem yang masih manual sering kali menjadi kendala dalam kecepatan dan akurasi proses. Jika ada kesalahan, akan memakan waktu lebih lama untuk menyelesaiakannya, dan ini dapat mengganggu pelayanan kepada siswa dan orangtua.<sup>163</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, keterlibatan orangtua dan siswa dalam memberikan umpan balik merupakan faktor pendukung yang sangat penting dalam proses perbaikan sistem administrasi. Dengan mendengarkan masukan dari

---

<sup>162</sup>Alwi Ali, S.Pd., M.Pd. Ketua Pokja Kesiswaan. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

<sup>163</sup>Nur Khafifah, S.Pd. Staff Administrasi. *Wawancara di SMKN 1 Bantaeng*, tanggal 18 Juli 2024.

mereka, pihak administrasi dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan mutu layanan. Namun, sistem administrasi yang masih bersifat manual sering menjadi kendala, karena dapat menghambat kecepatan dan akurasi dalam proses pengolahan data. Ketika terjadi kesalahan, proses penyelesaian menjadi lebih lama, yang pada akhirnya dapat mengganggu kualitas pelayanan yang diberikan kepada siswa dan orangtua. Hal ini menunjukkan pentingnya perbaikan sistem untuk mendukung efisiensi dan efektivitas layanan administrasi kesiswaan.

Adapun tanggapan siswa SMKN 1 Bantaeng sistem tentang faktor pendukung dan penghambat implikasi sistem administrasi kesiswaan terhadap peningkatan mutu pelayanan menjelaskan bahwa:

Salah satu faktor pendukung yang saya lihat adalah komitmen dari guru dan staf administrasi untuk memberikan pelayanan yang baik. Mereka selalu siap membantu kami ketika ada masalah terkait administrasi. Namun, ada juga beberapa penghambat. Misalnya, sistem administrasi kami masih manual, yang terkadang menyebabkan keterlambatan dalam pengolahan data dan ketika ke ruang administrasi itu file-file tentang informasi siswa masih berantakan.<sup>164</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, mereka menghargai komitmen guru dan staf administrasi dalam memberikan pelayanan yang baik, yang selalu siap membantu ketika ada masalah terkait administrasi. Hal ini menjadi faktor pendukung penting bagi siswa dalam mengakses layanan. Namun, siswa juga mengidentifikasi beberapa penghambat, seperti penggunaan sistem administrasi yang masih manual. Sistem manual ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengolahan data, serta menciptakan kondisi di ruang administrasi di mana file-file informasi siswa tidak teratur. Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun ada

---

<sup>164</sup>Mukarramah. Siswa. Wawancara di SMKN 1 Bantaeng, tanggal 18 Juli 2024.

komitmen dari staf, tantangan dalam sistem yang ada masih perlu diatasi agar pelayanan dapat ditingkatkan lebih lanjut.

## B. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian terkait analisis sistem administrasi kesiswaan dalam meningkatkan mutu layanan di SMKN 1 Bantaeng, maka ditemukan temuan penelitian sebagai berikut:

### 1. Administrasi Kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng

Administrasi Kesiswaan adalah serangkaian proses dan kegiatan yang mengelola berbagai aspek terkait siswa di lingkungan pendidikan, seperti pendaftaran, pengelolaan data, pelayanan informasi, dan pengorganisasian kegiatan. Tujuannya adalah untuk mendukung perkembangan akademik dan non-akademik siswa, memastikan keterlibatan orangtua, serta menciptakan lingkungan yang kondusif untuk belajar. Administrasi ini juga mencakup komunikasi antara sekolah, siswa, dan orangtua untuk meningkatkan layanan dan pengalaman pendidikan secara keseluruhan. Adapun hasil penelitian terkait standar mutu pelayanan administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng berikut:

#### a. *Planning* (perencanaan)

Perencanaan adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan, dengan memilih yang lebih terbaik dari alternatif-alternatif yang ada. Harold Koontz dan Cyril O'Donnell dalam Hasibuan mengatakan perencanaan adalah fungsi seorang manajer yang berhubungan dengan memilih tujuan-tujuan, kebijaksanaan-kebijaksanaan, prosedur-prosedur, dan program-program dari

alternatif-alternatif yang ada. Jadi masalah perencanaan adalah masalah “memilih” yang terbaik dari beberapa alternatif yang ada.<sup>165</sup>

Berdasarkan hasil penelitian tentang perencanaan kegiatan siswa di SMKN 1 Bantaeng menunjukkan bahwa prosesnya dimulai dengan rapat yang melibatkan guru, staf, dan perwakilan siswa. Dalam rapat ini, ide-ide dikumpulkan, tujuan ditetapkan, dan jadwal serta anggaran dibuat. Semua pihak yang terlibat membantu agar kegiatan yang direncanakan relevan dan efektif. Prioritas kegiatan ditentukan berdasarkan kepemimpinan, karakter siswa, dan ketersediaan dana sesuai dengan aturan yang ada. Meskipun dukungan dari pimpinan dan kerja sama tim sangat membantu, masih ada tantangan seperti anggaran yang terbatas dan perubahan jadwal yang mendadak. Secara keseluruhan, perencanaan kegiatan siswa di sekolah ini sudah baik, tetapi masih perlu perbaikan dalam menyampaikan perubahan kegiatan.

**b. *Organizing (pengorganisasian)***

Pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alatalat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktifitas-aktifitas tersebut. Pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien, dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna

---

<sup>165</sup>Hasibuan, Malayu SP, and Estu Rahayu. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah Edisi Revisi.* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).

mencapai tujuan atau sasaran tertentu. Sedangkan penulis mengatakan bahwa pengorganisasian adalah dimana didalam suatu perusahaan atau kelompok yang dapat melaksanakan suatu perencanaan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan oleh manajer.<sup>166</sup>

Hasil penelitian tentang pengorganisasian kegiatan siswa dilakukan dengan cara yang teratur di SMKN 1 Bantaeng. Ketua Pokja Kesiswaan memimpin, sementara staf administrasi mengurus dokumen dan kegiatan. Setiap guru pembimbing membantu siswa dalam kegiatan ekstrakurikuler. Komunikasi dilakukan lewat rapat rutin dan grup chat agar informasi tersampaikan dengan jelas. Kerja sama antara guru, komite, dan siswa dilakukan melalui tim kerja dan pertemuan bulanan untuk merencanakan kegiatan. Meskipun ada dukungan dari pimpinan dan staf yang berpengalaman, masih ada tantangan seperti waktu yang terbatas dan masalah logistik. Secara umum, sistem administrasi kesiswaan sudah baik, tetapi perlu meningkatkan koordinasi dan menggunakan alat komunikasi yang lebih efektif.

### c. *Actuating (pengarahan)*

Pengarahan adalah mengarahkan semua bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan. Pengarahan adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja sama dan bekerja secaraikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian. Sedangkan penulis mengatakan bahwa pengarahan adalah dimana seorang pemimpin dapat mengarahkan dan mengatur para bawahannya

---

<sup>166</sup>Hasibuan, Malayu SP, and Estu Rahayu. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah Edisi Revisi.* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).

agar dapat bekerja secara efektif dan efisien guna mendapatkan tujuan yang diinginkan oleh suatu perusahaan.<sup>167</sup>

Hasil penelitian tentang pengarahan di SMKN 1 Bantaeng, ada dua langkah utama untuk memotivasi siswa terlibat dalam kegiatan kesiswaan. Pertama, setelah rapat kerja, tim pengurus memperkenalkan kegiatan ekstrakurikuler di kelas, menjelaskan organisasi dan kegiatan yang direncanakan. Kedua, siswa yang berbakat diundang untuk mengikuti seleksi dalam setiap pertandingan. Selain itu, sesi pengenalan yang menarik, penghargaan untuk partisipasi, serta undangan kepada alumni untuk berbagi pengalaman juga diterapkan. Dukungan guru sangat penting, baik dalam perencanaan maupun pelaksanaan kegiatan. Namun, tantangan seperti penurunan minat siswa akibat teknologi dan masalah izin orang tua tetap dihadapi. Untuk mengatasinya, pendekatan yang lebih personal dan melibatkan siswa dalam perencanaan dilakukan agar kegiatan lebih menarik. Secara keseluruhan, pengarahan yang diterima cukup jelas, membantu siswa memahami dan terlibat aktif dalam kegiatan kesiswaan.

#### d. *Controlling (pengendalian)*

Pengendalian adalah proses pengaturan berbagai faktor dalam suatu perusahaan agar sesuai dengan ketetapan-ketetapan dalam rencana. Pengendalian adalah pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan, agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan dapat terlaksanakan. Dalam praktiknya pembagian fungsi fundamental ini tidak dapat dibedakan secara tajam dan tegas, karena setiap manajer, dalam usah-

---

<sup>167</sup>Hasibuan, Malayu SP, and Estu Rahayu. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah Edisi Revisi.* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).

atau aktivitas-aktivitas untuk mencapai tujuan harus melaksanakan semua fungsi tersebut, hanya skop dan penekanannya yang berbeda-beda. Setiap manajer dalam pelaksanaan tugasnya aktivitasnya, dan kepemimpinannya untuk mencapai tujuan harus melakukan “perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian” dengan baik.<sup>168</sup>

Hasil penelitian tentang pengendalian sistem administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng, kesiswaan dilakukan melalui evaluasi berkala, baik setiap dua minggu untuk kegiatan tertentu maupun tahunan untuk seluruh organisasi siswa. Evaluasi mencakup laporan kegiatan dan umpan balik dari siswa, guru, dan staf administrasi, yang membantu mengukur keberhasilan dan mengidentifikasi area yang perlu perbaikan. Ketidaksesuaian antara rencana dan pelaksanaan dievaluasi secara cepat untuk menemukan solusi. Meskipun ada dukungan dari pimpinan dan pelatihan rutin, sistem administrasi masih manual dan kurang teknologi sehingga menghambat efisiensi. Komunikasi yang baik dan prosedur operasional yang jelas mendukung proses sistem administrasi kesiswaan, tetapi masih ada tantangan seperti beban tugas yang berat dan lambatnya respons terhadap masalah administratif.

## 2. Standar Mutu Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng

Standar Mutu Pelayanan Administrasi Kesiswaan adalah serangkaian kriteria dan prosedur yang ditetapkan untuk memastikan bahwa layanan administrasi di lingkungan pendidikan, seperti pendaftaran, pengelolaan data siswa, dan komunikasi dengan orangtua, dijalankan dengan efisien, akurat, dan responsif. Standar ini

---

<sup>168</sup> Syamsuddin, Syamsuddin. "Penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan mutu pendidikan." *Idaarah* 1.1 (2017): 338000.

mencakup keandalan dalam pengolahan dokumen, transparansi dalam komunikasi, serta perlindungan data pribadi siswa. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan pengguna, baik siswa maupun orangtua, serta mendukung proses pendidikan secara keseluruhan. Adapun hasil penelitian terkait standar mutu pelayanan administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng berikut:

**a. Reability (keandalan)**

Adalah kemampuan perusahaan atau lembaga untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.<sup>169</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, keandalan layanan administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng dijaga dan dilakukan dengan teliti terutama saat penandatanganan dokumen. Setiap surat dicek oleh beberapa orang untuk memastikan benar dan sesuai. Jika ada kesalahan, langkah pertama adalah melakukan pemeriksaan, memberi tahu yang terlibat, dan memperbaiki data yang salah sambil mencatat masalahnya agar tidak terulang. Prosedur yang jelas dan audit membantu menjaga konsistensi. Informasi penting disampaikan

---

<sup>169</sup>A.Parasuraman. *The Behavioral Consequenses Of Service Quality*. (New Jersey : Prentince Hall, 2014).

melalui papan pengumuman, brosur, dan pertemuan orangtua-guru. Meski sistem administrasi sudah cukup baik, masih ada harapan untuk memperbaiki sistem online agar lebih mudah diakses.

Penelitian di SMKN 1 Bantaeng menunjukkan bahwa keandalan dalam mutu pelayanan administrasi kesiswaan terjaga dengan baik. Setiap proses persuratan diawasi oleh pembina, wakil kepala sekolah, dan panitia untuk memastikan keakuratan informasi sebelum penandatanganan. Sistem pengawasan yang ketat diterapkan, di mana setiap dokumen diperiksa oleh lebih dari satu orang dan menggunakan perangkat lunak yang memberikan notifikasi otomatis untuk kesalahan. Pengawasan rutin dan audit internal dilakukan untuk menjaga konsistensi, dan panduan prosedur mendetail diikuti oleh seluruh staf. Sistem administrasi dirancang untuk memudahkan akses informasi bagi siswa dan orangtua, dengan papan pengumuman dan brosur yang menyajikan informasi penting. Meskipun sistem administrasi dianggap andal, terdapat kendala dalam akses informasi yang terkadang tidak mudah ditemukan atau terbarui dengan cepat. Usulan perbaikan termasuk peningkatan sistem online agar lebih user-friendly dan memudahkan akses informasi.

#### **b. Responsiveness (Responsif)**

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarakan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk

pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.<sup>170</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, Di SMKN 1 Bantaeng, penanganan pertanyaan, keluhan, dan permintaan terkait administrasi kesiswaan dilakukan secara cepat dan efisien melalui sistem manajemen terstruktur. Setiap isu didokumentasikan dan diproses sesuai prosedur dengan sistem tracking untuk memantau status dan menetapkan waktu tanggap yang jelas. Staf administrasi dilatih untuk merespons dengan cepat dan memberikan solusi yang memadai, serta melakukan evaluasi rutin untuk memastikan efektivitas penanganan. Pihak memastikan siswa dapat menghubungi staf melalui saluran komunikasi seperti WhatsApp dan formulir kontak di website, dengan staf yang selalu tersedia pada jam kerja. Kemudahan komunikasi menjadi prioritas kami, dan dalam situasi darurat, kami mengikuti prosedur yang telah ditetapkan untuk menangani masalah dengan cepat. Kami juga menjaga komunikasi yang transparan dengan siswa dan orangtua untuk memberikan informasi terkini, memastikan mereka merasa didukung.

---

<sup>170</sup>Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa–Prinsip*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2014).

### c. Assurance (Jaminan)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Menurut Tjiptono berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence). Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.<sup>171</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, Jaminan mutu pelayanan administrasi kesiswaan diterapkan SMKN 1 Bantaeng melalui berbagai langkah penting. Pertama, staf terus memperbarui pengetahuan mengenai kebijakan terbaru dari kementerian pendidikan dan lembaga terkait. Pelatihan rutin juga diadakan agar staf memahami dan mengikuti kebijakan yang berlaku. Selain itu, sistem monitoring dan audit internal secara berkala dilakukan untuk memastikan semua proses administratif berjalan dengan benar. Proses administrasi mengikuti pedoman dan peraturan yang jelas, dengan setiap dokumen diproses sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan. Data yang dicatat

---

<sup>171</sup>Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa–Prinsip*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2014).

diperiksa dan divalidasi untuk memastikan akurasi dan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku. Pengawasan rutin dan rapat koordinasi juga dilakukan untuk memastikan konsistensi dalam pelaksanaan prosedur. Meskipun sistem administrasi kesiswaan masih dilakukan secara manual, terdapat upaya untuk memudahkan akses informasi bagi siswa dan orangtua, seperti papan pengumuman dan brosur informasi. Secara umum, layanan administrasi kesiswaan dinilai baik, meskipun terkadang proses terasa lambat dan akses informasi bisa lebih cepat jika berbasis online.

#### **d. *Empathy* (Empati)**

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasi yang nyaman bagi pelanggan. Menurut Tjiptono, perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasaempati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.<sup>172</sup>

---

<sup>172</sup>A.Parasuraman. *The Behavioral Consequenses Of Service Quality*. (New Jersey : Prentince Hall, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian, staf administrasi di SMKN 1 Bantaeng berkomitmen untuk memahami dan merespons kebutuhan siswa secara cepat dan efektif. Mereka menyediakan saluran komunikasi terbuka, seperti konsultasi pribadi dan bantuan melalui WhatsApp, serta rutin mengadakan pertemuan untuk memperbaiki layanan berdasarkan umpan balik siswa. Perhatian yang diberikan staf terlihat dalam upaya mereka untuk membantu siswa dengan sabar dan proaktif memantau perkembangan siswa. Berbagai program dukungan, termasuk bimbingan administrasi, disiapkan untuk membantu siswa yang mengalami kesulitan. Staf dilatih untuk berkomunikasi sensitif dan memahami konteks pribadi siswa, memastikan setiap siswa merasa diperhatikan. Pengalaman siswa menunjukkan bahwa staf administrasi cukup empatik dalam pelayanan, seringkali mendengarkan dengan baik dan memahami situasi mereka. Hal ini menciptakan lingkungan yang ramah dan mendukung, di mana siswa merasa didengar dan dibantu, terutama saat menghadapi masalah pribadi atau kesulitan administrasi.

#### e. *Tangible (Bukti Fisik)*

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalakan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Menurut

Tjiptono, berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi.<sup>173</sup>

Di SMKN 1 Bantaeng, layanan administrasi kesiswaan memanfaatkan teknologi, namun sebagian besar proses masih dilakukan secara manual karena keterbatasan anggaran dan kurangnya aplikasi khusus. Meskipun komputer membantu dalam pengelolaan data, sistem yang tidak teratur menyulitkan pencarian dokumen. Upaya dilakukan untuk memudahkan akses materi administrasi dan transisi ke sistem yang lebih efisien. Lingkungan administrasi juga diperhatikan untuk menciptakan kenyamanan bagi siswa. Secara keseluruhan, meskipun layanan cukup memuaskan, terdapat saran untuk meningkatkan sistem digital dan memberikan petunjuk yang lebih jelas pada formulir untuk mempercepat proses.

### **3. Implikasi pelayanan sistem administrasi kesiswaan terhadap peningkatan mutu pelayanan di SMKN 1 Bantaeng**

Administrasi kesiswaan adalah segala proses yang memiliki hubungan dengan aktivitas siswa dalam pembinaan di sekolah dimulai dari planning, penerimaan siswa, sampai kelulusan pendidikan siswa melalui penciptaan suasana pendidikan yang kondusif terhadap berlangsungnya proses belajar mengajar yang efektif (Hasbiyallah & Ihsan, 2019).<sup>174</sup>

Sistem administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng telah menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam memenuhi kebutuhan siswa dan orangtua. Sekolah ini dengan cermat menggabungkan metode komunikasi tradisional dan digital, seperti papan pengumuman dan aplikasi WhatsApp, untuk memastikan

---

<sup>173</sup>Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa–Prinsip*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2014).

<sup>174</sup>Hasbiyallah, Hasbiyallah, and Ihsan Mahlil Nurul Ihsan. *Administrasi Pendidikan Perspektif Ilmu Pendidikan Islam*. (Bandung: UINSGD, 2019).

informasi penting—termasuk jadwal pelajaran, kegiatan sekolah, dan perkembangan akademik—dapat diakses dengan mudah oleh semua pihak. Inisiatif ini mencerminkan komitmen yang kuat dari sekolah untuk melibatkan orangtua secara aktif dan menjaga siswa selalu terinformasi mengenai berbagai aspek pendidikan mereka.

Siagian mengemukakan bahwa perkembangan teknologi perlu dimanfaatkan dalam menerapkan prinsip-prinsip ilmu pengetahuan termasuk dibidang administrasi. Teknologi informasi sudah mencakup semua aspek administrasi termasuk dalam pengambilan keputusan yang memerlukan ilmu perhitungan yang rumit.<sup>175</sup>

Namun, meskipun ada kemajuan, tantangan masih tetap ada, terutama karena sistem administrasi yang masih berbasis manual. Meskipun guru dan staf berusaha keras untuk memberikan informasi yang akurat dan mendukung siswa, metode manual seringkali menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan data serta kesalahan yang dapat mengganggu layanan administrasi. Situasi ini menimbulkan beban tambahan bagi tim administrasi, yang seharusnya fokus pada peningkatan layanan.

Sekolah juga berupaya menjaga keamanan data siswa dengan menerapkan berbagai langkah perlindungan, seperti enkripsi data dan pengaturan akses yang ketat. Meskipun informasi siswa terjaga dengan baik, prosedur ini menuntut siswa untuk menjelaskan alasan saat meminta akses informasi tertentu, menciptakan keseimbangan yang penting antara kemudahan akses dan perlindungan privasi.

---

<sup>175</sup> Siagian. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2019)

Keterlibatan orangtua sangat krusial dalam sistem ini, dengan pertemuan rutin yang diadakan untuk mendiskusikan perkembangan siswa dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Melalui interaksi ini, sekolah dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Siswa pun merasa lebih percaya diri dalam mengurus dokumen administrasi, tetapi mereka berharap agar sekolah segera beralih ke sistem digital yang lebih efisien untuk mempermudah akses informasi dan mengurangi ketergantungan pada metode manual.

Pelayanan administrasi adalah sebuah proses pengendalian kerja yang memiliki tujuan untuk mencapai tujuan yang terstruktur dan sistematis yang dilakukan oleh sejumlah orang dalam sebuah lembaga pendidikan. Administrasi melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi dapat berjalan dengan dua atau banyak orang yang terlibat di dalamnya. Manajemen Data Siswa Berbasis Teknologi Informasi Hubungannya dengan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Banyak yang mempengaruhi tingkat efektivitas organisasi dalam mencapai kerja maksimal dalam pelayanan, selain lingkungan kerja internal organisasi, faktor penyebab lainnya adalah motivasi, keahlian manajerial dan sinergi tim yang kreatif. Di samping itu faktor pelatihan dan pengembangan serta penghargaan kerja juga dipandang penting dalam pencapaian efektivitas pelayanan organisasi.<sup>176</sup>

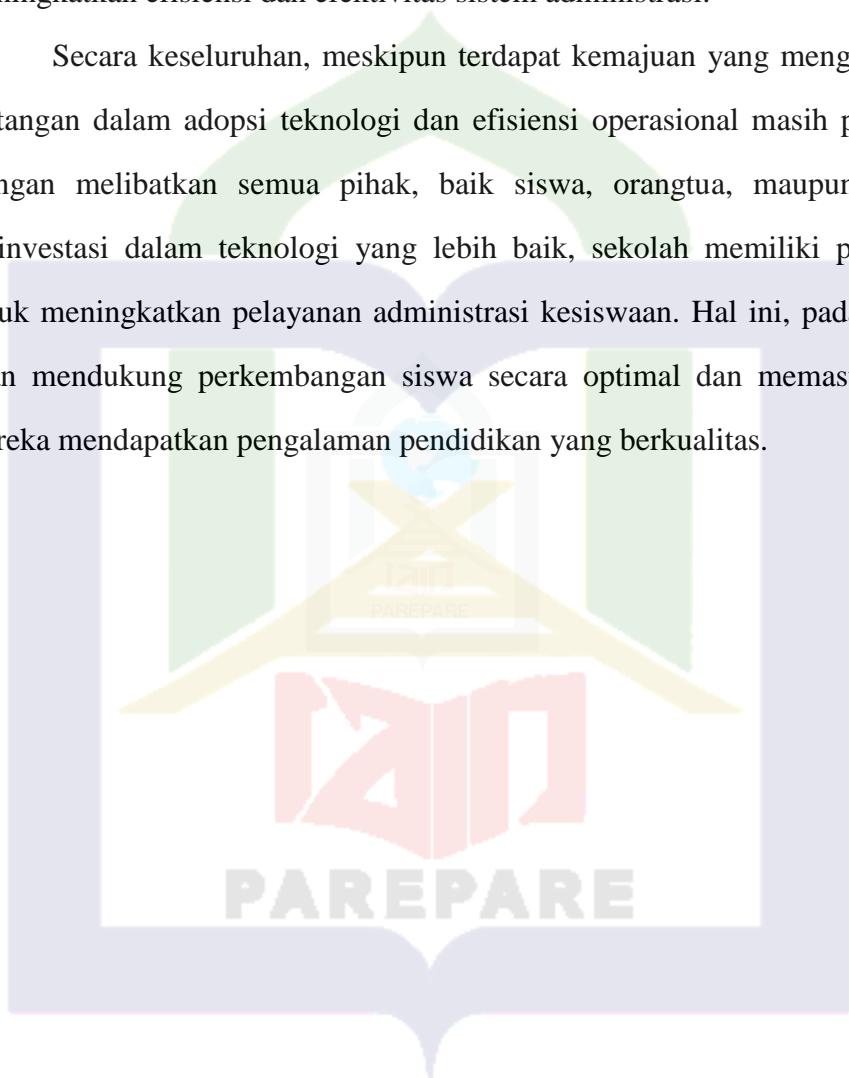
Untuk memastikan peningkatan kualitas layanan, evaluasi rutin dilakukan di SMKN 1 Bantaeng. Pihak sekolah secara aktif memantau berbagai indikator

---

<sup>176</sup> Al Adawiah, R., Suryana, Y., & Khoiruddin, H. (2022). Manajemen Data Siswa Berbasis Teknologi Informasi Hubungannya dengan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 4(2), 136-148.

kinerja, seperti kecepatan respons terhadap pertanyaan dan tingkat kepuasan pengguna, yang mencakup siswa dan orangtua. Meskipun demikian, keterbatasan dana sering menjadi penghalang dalam mengadopsi teknologi baru, yang bisa meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem administrasi.

Secara keseluruhan, meskipun terdapat kemajuan yang menggembirakan, tantangan dalam adopsi teknologi dan efisiensi operasional masih perlu diatasi. Dengan melibatkan semua pihak, baik siswa, orangtua, maupun staf, serta berinvestasi dalam teknologi yang lebih baik, sekolah memiliki potensi besar untuk meningkatkan pelayanan administrasi kesiswaan. Hal ini, pada gilirannya, akan mendukung perkembangan siswa secara optimal dan memastikan bahwa mereka mendapatkan pengalaman pendidikan yang berkualitas.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan peneliti mengenai analisis sistem administrasi kesiswaan dalam meningkatkan mutu pelayanan di SMKN 1 Bantaeng dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Sistem administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng telah menunjukkan struktur yang baik dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian kegiatan siswa. Proses perencanaan dimulai dengan rapat yang melibatkan guru, staf, dan siswa untuk menetapkan tujuan dan anggaran, meskipun masih terdapat tantangan terkait anggaran terbatas dan perubahan jadwal. Dalam pengorganisasian, komunikasi dilakukan secara teratur melalui rapat dan grup chat, tetapi perlu peningkatan koordinasi dan penggunaan alat komunikasi yang lebih efektif. Pengarahan yang diberikan kepada siswa cukup jelas dan mendorong keterlibatan aktif, meskipun ada kendala seperti penurunan minat siswa. Selain itu, evaluasi berkala dilakukan untuk menilai keberhasilan kegiatan, namun sistem yang masih manual menghambat efisiensi operasional. Secara keseluruhan, meski sistem administrasi kesiswaan di sekolah ini sudah baik, ada beberapa area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan kegiatan siswa.
2. Standar mutu pelayanan administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng ditandai dengan keandalan dan ketelitian dalam setiap proses, terutama dalam penandatanganan dokumen, yang melibatkan pemeriksaan ganda oleh beberapa pihak untuk memastikan keakuratan informasi. Prosedur yang jelas dan audit

rutin diterapkan untuk menjaga konsistensi, sementara saluran komunikasi terbuka seperti WhatsApp dan pertemuan orangtua-guru memfasilitasi interaksi yang baik dengan siswa dan orangtua. Meskipun sistem administrasi dianggap andal, tantangan masih ada, seperti akses informasi yang terkadang sulit dan proses yang sebagian besar masih manual. Upaya perbaikan, termasuk peningkatan sistem online agar lebih user-friendly, diharapkan dapat mempermudah akses informasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Secara keseluruhan, layanan administrasi kesiswaan di sekolah ini dinilai baik, namun ada ruang untuk pengembangan lebih lanjut.

3. Implikasi pelayanan sistem administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng terhadap peningkatan mutu pelayanan terlihat dari kombinasi efektif antara metode komunikasi tradisional dan digital, yang memudahkan akses informasi bagi siswa dan orangtua. Meskipun kemajuan telah dicapai, tantangan yang muncul dari sistem manual mengakibatkan keterlambatan dan kesalahan dalam pemrosesan data, yang mengganggu layanan. Keterlibatan orangtua melalui pertemuan rutin juga berkontribusi pada perbaikan berkelanjutan. Dengan adanya evaluasi rutin dan pemantauan indikator kinerja, sekolah dapat mengidentifikasi area untuk perbaikan, meskipun keterbatasan dana menjadi penghalang dalam adopsi teknologi baru. Secara keseluruhan, dengan melibatkan semua pihak dan berinvestasi dalam teknologi, sekolah memiliki peluang untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi kesiswaan, yang akan berdampak positif pada pengalaman pendidikan siswa.

## B. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi SMKN 1 Bantaeng, diharapkan untuk mengintegrasikan sistem administrasi kesiswaan berbasis digital yang lebih efisien untuk memudahkan akses informasi bagi siswa dan memaksimalkan finansialnya.
2. Bagi ketua pokja kesiswaan, diharapkan untuk meningkatkan koordinasi antaranggota Pokja Kesiswaan dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan agar semua pihak terlibat secara aktif dan responsif. Tetapkan prioritas kegiatan yang lebih jelas berdasarkan kebutuhan siswa dan potensi yang ada, serta alokasikan sumber daya secara efisien. Kembangkan sistem monitoring yang lebih sistematis untuk mengevaluasi pelaksanaan kegiatan secara berkala dan memastikan pencapaian tujuan.
3. Bagi staff administrasi kesiswaan, diharapkan dapat mempersiapkan transisi dari sistem manual ke sistem digital. Pelajari perangkat lunak yang sesuai untuk pengelolaan data dan dokumen agar efisiensi operasional meningkat. Hal ini juga dapat mengurangi risiko kesalahan dalam pemrosesan data.
4. Peneliti selanjutnya, diharapkan mampu menggali penelitian lebih mendalam tentang implementasi teknologi dalam sistem administrasi kesiswaan dan dampaknya terhadap kepuasan siswa dan membandingkan sistem administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng dengan sekolah lain yang telah menerapkan sistem digital untuk menemukan *best practices* yang dapat diadopsi.

## DAFTAR PUSTAKA

*Al-Qur'an Al-Karim.*

Aji, Muhammad dan Palupiningdyah Palupining. "Pengaruh servant leadership terhadap kinerja karyawan dengan burnout sebagai variabel intervening." *Management Analysis Journal* 5.3 (2016).

Aliza *et.al.*, "Peran Administrasi Kesiswaan Dalam Pengenalan Lingkungan Sekolah di SD IT Future Islamic School." *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam* 2.1 (2024).

Amaliyah, Kholishotu *et.al.*, *Ayat-ayat administrasi publik dalam Al-Qur'an*. Bandung: FISIP UIN SGD, 2022.

Aria, M. dan Atik, I., L. "Tata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM". *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan*, (2018).

Arianto, Nurmin. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor." *Jurnal pemasaran kompetitif* 1.2 (2018).

Cristiani, Desi. *Pengaruh Sistem Administrasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di Sekolah Bodhi Dharma*. Skripsi. Batam: Program Studi Manajemen. 2021.

Dewi, Vina Chintia. *Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak*. Skripsi. Pekanbaru: Program Studi Administrasi Negara. 2023.

Djahir dan Pratita. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2015.

Fadli Muharly, F. Efektivitas Tugas Pokok Dan Fungsi (Tupoksi) Pegawai Sekretariat Pada Inspektorat Provinsi Sulawesi Selatan (*Doctoral Dissertation, Politeknik STIA LAN Makassar*,2018).

Fatmawati, E. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro. 2003.

Fikri, *et.al.*, "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah". Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2023.

- Fuad, Nurhatti. *Manajemen Pendidikan Berbasis Masyarakat Konsep dan Strategi Implementasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Gianatri, Mantik Sari Zahiah. *Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMK Bina Rahayu Sawangan*. Skripsi. Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2016.
- Helaluddin, Hengki Wijaya. *Analisis Data Kualitatif*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019.
- Hermawan, Ade. "Evaluasi Terhadap Pelaksanaan Administrasi Kesiswaan Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu." *AL-ULUM: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* 5.2 (2019).
- Imron, Ali. *Manajemen Peserta didik berbasis sekolah Cet-4*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Kaharuddin, Andi *et.al.*, *Discourse Analysis For English Languange Teaching*. Lap Lambert Academic Publishing, 2018.
- Kasmir. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- Kotler, Phillip *et.al.*, *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks, 2016.
- Lawasi, Eva Silvani dan Boge Triatmanto. "Pengaruh komunikasi, motivasi dan kerjasama tim terhadap peningkatan kinerja karyawan." *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* 5.1 (2017).
- Marpaung, Selvia Novalina *et.al.*, "Administrasi Pendidikan." *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora* 2.1 (2023).
- Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007.
- Mulyani, Sri. *Metode Analisis dan Perancangan Sistem*. Bandung: Abdi SisteMatika, 2016.
- Muspawi, M. dan Robi'ah, H. "Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan." *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan* 4.3 (2020).

- Nugroho, Aqiel Khofifi dan Muhammad Yasin. "Konsep Manajemen Kesiswaan Dan Sumber Daya Manusia Di Era Digital." *Al Wildan: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2.1 (2024).
- Nuryasin, Nuryasin. "Aplikasi Sistem Informasi Pendaftaran Wisuda Berbasis Online Studi Kasus FST UIN Syarif Hidayatullah Jakarta." *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi* 9.1 (2016).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. "Standar Nasional Pendidikan." *Jakarta. Departemen Pendidikan Nasional* (2005).
- Prastowo, Andi. *Analisis pembelajaran tematik terpadu*. Jakarta: Prenada Media, 2019.
- Qomariah, S. N. *Strategi Pelayanan Administrasi Kesiswaan MAN 1 Jombang Di Masa Pandemi Covid-19*. Skripsi. Kediri: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. 2021.
- Ramdhani, Muhammad. *Metode Penelitian*. Jakarta: Cipta Media Nusantara, 2021.
- Rinaldi, R. "Analisis kualitas pelayanan publik." *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal* 2.1 (2012).
- Rukin, S. P. *Metodologi penelitian kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019.
- Safitri, D. (2021). Manajemen kesiswaan dalam meningkatkan prestasi akademik dan non akademik peserta didik di SMP Negeri 5 Batusangkar. Skripsi. Batusangkar: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. 2021.
- Santi,Indyah Hartami. "Analisa Perancangan Sistem", PT. Nasya Expanding Management, 2020.
- Schiffman, L. G. dan Wisenblit, J. L. *Consumer Behavior Edisi 11 Global Edition*. England: Pearson Education Limited, 2015.
- Sellang, Kamaruddin *et.al.*, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media, 2022.
- Setiono, Beni Agus dan Nova Melinda. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Inapornet Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa." *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan* 13.1 (2022).

- Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Akarsa, 2015.
- Siregar, Nurafni. "Pelayanan Administrasi Kesiswaan Pada Masa Pandemi". *Jurnal Pendidikan*, 8.5. (2001).
- Strauss, Anselm, dan Juliet Corbin. "*Penelitian Kualitatif*." Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Sudjana, Nana. *Penilaian hasil proses belajar mengajar*. Bandung: PT. Rosdakarya, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- Suharsimi, Arikunto. *Manajemen penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- Suminar, Ratna, dan Mia Apriliaawati. "Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon." *Jurnal Sekretari* 4.2 (2017).
- Sutha, Diah Wijayanti. *Administrasi Perkantoran*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2018.
- Tekle, M. G. et.al., *Understanding the FactorsAffecting Attrition and Intention to Leave of Health Extension Workers: A Mixed Methods Study in Ethiopia*. *Human Resources for Health* 20.1 (2022).
- Terry, George R. *Dasar-Dasar Manajemen Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2021.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi 2016.
- Tjiptono, Fandy. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2016.
- Tumanggor, Emi Febriyanti. "Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada BPRS Al-Wasliyah Medan". Skripsi. Medan: Program Studi Manajemen Bisnis Syariah. 2020.
- Uhansyah. "Pentingnya administrasi sekolah untuk kemajuan pendidikan." *ITTIHAD* 15.27 (2017).
- Undang-Undang SISDIKNAS. *Sistem Pendidikan Nasional UU RI*. Jakarta: Sinar Grafika, 2006.

Wibowo, Agyl Putera. "Rancang Bangun Sistem Informasi Dashboard Sebagai Sistem Informasi Manajemen Pemakaian Darah Berbasis Web (Studi kasus: Unit Bank Darah RSUD Waled)". *Diss. Universitas Widyatama 5.3* (2016).

Wijaya, D. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2022.

Wijaya, Hengki. "Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi", Makasar: Sekolah Tinggi Theologi, 2018.

Winayanti. "Analisis Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan Di UPT SMP Negeri 3 Baebunta". Skripsi. Palopo, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. 2022.

Yusuf, K. M. *Studi Alquran*. Amzah, 2021.





## GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

### 1. Profil Sekolah

SMK Negeri 1 Bantaeng sebelumnya bernama Sekolah Menengah Ekonomi Tingkat Atas (SMEA) Negeri 1 Bantaeng yang berdiri pada tahun 1963 Filial dari SMEA 2 Makassar yang masih bergabung dengan Sekolah Menengah Ekonomi Tingkat Pertama (SMEP) dengan Kepala Sekolah adalah Bapak Karel,dengan 2 jurusan yaitu (1) jurusan tata niaga dan (2) jurusan tata buku dan pada tahun 1969 sekolah ini resmi berstatus Negeri dengan SK: 134/UKK/13/69 Tanggal: 8 Desember 1969 oleh Ka. Kanwil Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Selatan dengan Kepala Sekolah Bapak Alimuddin Paduai, BA kemudian Bapak Aziz Karim kemudian Bapak Drs. H. Muhamad. SMEA Negeri 1 Bantaeng berubah nama menjadi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Bantaeng dan selanjutnya dinakodai oleh Bapak Drs. Gunawan Setijo Purnomo, MM, kemudian Bapak Drs. H. Syahrir H. Kemudian Bapak Drs. Samsud Samad, MM.

Selanjutnya seiring dengan animo masyarakat serta perkembangannya maka pada tahun 2006, SMK Negeri 1 Bantaeng membina 5 (lima) Kompetensi Keahlian yakni:

- 1) Kompetensi Keahlian Administrasi Perkantoran
- 2) Kompetensi Keahlian Akuntansi
- 3) Kompetensi Keahlian Pemasaran
- 4) Kompetensi Keahlian Busana Butik
- 5) Kompetensi Keahlian Teknik Komputer dan Jaringan

Sebagai salah satu Sekolah Rintisan Sekolah Berstandar Internasional (RSBI ) yang selalu mengutamakan mutu, SMK Negeri 1 Bantaeng dalam

melaksanakan aktivitas belajar mengajar dan praktik selalu berdasarkan standar standar yang berlaku sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku dan dilaksanakan oleh personil-personil yang berkualifikasi pada bidang pekerjaannya.

## 2. Visi dan Misi SMKN 1 Bantaeng

Adapun visi dan misi SMK Negeri 1 Bantaeng ialah sebagai berikut:

### a. Visi

Visi SMK Negeri 1 Bantaeng adalah sebagai berikut: “Menjadi lembaga pendidikan dan pelatihan kejuruan terpadu yang unggul dalam prestasi, peduli lingkungan, berwawasan global yang didasari iman dan takwa.”

### b. Misi

- 1) Membina peserta didik menjadi manusia yang beriman dan berbudi pekerti yang luhur.
- 2) Membentuk peserta didik menjadi manusia cerdas, terampilan, dan berjiwa wirausaha.
- 3) Membentuk peserta didik menjadi manusia yang kreatif, inovatif, mandiri dan mampu bersaing di era global.
- 4) Menciptakan lingkungan sekolah yang bersih, indah dan sehat yang berwawasan lingkungan hidup.
- 5) Mewujudkan sekolah yang peduli lingkungan sebagai sumber belajar dalam upaya pelestarian, mencegah pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup.
- 6) Mengembangkan kompetensi dan professional pendidik dan tenaga kependidikan. Berdasarkan visi dan misi tersebut maka SMK Negeri 1 Bantaeng.



NAMA MAHASISWA      DIAN PUSPITA SARI  
NIM/PRODI                2020203886231019/MENEJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS                  TARBIYAH  
JUDUL                     ANALISIS SISTEM ADMINISTRASI KESISWAAN  
                           DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI  
                           SMKN 1 BANTAENG

### PEDOMAN WAWANCARA

#### A. Sistem Administrasi Kesiswaan

##### Perencanaan (*Planning*)

1. Bagaimana proses perencanaan kegiatan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng dilakukan?
2. Bagaimana keterlibatan stakeholder, seperti guru, staf administrasi, dan siswa, dalam proses perencanaan kegiatan kesiswaan di sekolah ini?
3. Bagaimana proses penentuan prioritas kegiatan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng? Apakah ada faktor-faktor tertentu yang dipertimbangkan dalam menentukan agenda kegiatan?
4. Apa saja hal yang mendukung dan menghambat perencanaan dalam sistem administrasi kesiswaan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng?

**Pengorganisasian (*Organizing*)**

1. Bagaimana struktur organisasi untuk mengelola kegiatan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng? Apakah ada pembagian tugas yang jelas antara staf administrasi, guru pembimbing, dan siswa?
2. Bagaimana sistem komunikasi diatur di antara semua pihak terkait untuk memastikan pelaksanaan kegiatan berjalan lancar?
3. Apakah ada mekanisme khusus untuk memfasilitasi kolaborasi antara guru, komite, atau organisasi siswa di sekolah ini? Jelaskan!
4. Apa saja hal yang mendukung dan menghambat pengorganisasian dalam sistem administrasi kesiswaan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng?

**Pengarahan (*Actuating*)**

1. Bagaimana sekolah memotivasi siswa untuk terlibat aktif dalam kegiatan kesiswaan?
2. Bagaimana peran guru pembimbing dalam mendukung dan membimbing siswa dalam mengelola kegiatan kesiswaan yang mereka ikuti?
3. Apa saja hal yang mendukung dan menghambat pelaksanaan dalam sistem administrasi kesiswaan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng?
4. Bagaimana sekolah mengatasi tantangan dalam mengarahkan dan memotivasi siswa yang mungkin kurang tertarik atau enggan untuk terlibat dalam kegiatan ekstrakurikuler?

**Pengendalian (*Controlling*)**

1. Bagaimana evaluasi dilakukan terhadap keberhasilan pelaksanaan kegiatan kesiswaan? Apakah ada metrik atau indikator kinerja yang digunakan untuk mengukur pencapaian tujuan?
2. Bagaimana sistem umpan balik dari siswa, guru, dan staf administrasi digunakan untuk memperbaiki atau meningkatkan proses pengelolaan kegiatan kesiswaan di masa mendatang?
3. Bagaimana sekolah menangani ketidaksesuaian antara rencana awal dan pelaksanaan aktual kegiatan kesiswaan?
4. Apa saja hal yang mendukung dan menghambat pengendalian dalam sistem administrasi kesiswaan kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng?

## B. Standar Mutu Layanan Administrasi Kesiswaan

### *Reability*

1. Bagaimana cara SMKN 1 Bantaeng memastikan bahwa semua informasi administrasi yang disediakan kepada siswa dan orangtua selalu benar dan dapat diandalkan?
2. Bagaimana Anda menanggapi jika ada kesalahan atau ketidakcocokan dalam data administrasi kesiswaan, dan bagaimana Anda memperbaikinya?
3. Bagaimana Anda memastikan bahwa semua proses administrasi kesiswaan dijalankan secara konsisten sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku?
4. Bagaimana sistem administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng membantu siswa dan orangtua untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dengan mudah?
5. Menurut siswa, bagaimana pendapatmu tentang keandalan sistem administrasi kesiswaan di sekolah ini dalam memberikan informasi?

### *Responsiveness*

1. Bagaimana SMKN 1 Bantaeng menanggapi pertanyaan atau permintaan bantuan administrasi kesiswaan dari siswa?
2. Bagaimana Anda memastikan bahwa setiap pertanyaan atau keluhan terkait administrasi kesiswaan ditangani dengan cepat dan efisien?
3. Bagaimana pendapat tentang kemudahan dalam menghubungi staf administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng jika siswa membutuhkan bantuan?
4. Bagaimana menanggapi situasi darurat atau kebutuhan mendesak yang melibatkan administrasi kesiswaan, dan apa langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaiannya?
5. Menurut siswa, bagaimana tingkat responsivitas staff terhadap masalah atau kebutuhan siswa dalam hal administrasi kesiswaan?

### *Assurance*

1. Bagaimana Anda memastikan bahwa semua proses administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng dilakukan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku?

2. Apakah ada prosedur atau sistem dalam tempat untuk memastikan bahwa setiap tindakan administrasi kesiswaan dilakukan secara akurat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan?
3. Bagaimana sekolah mengelola keluhan atau masalah terkait administrasi kesiswaan untuk memastikan kepuasan siswa?
4. Bagaimana Anda menangani situasi di mana terjadi kesalahan atau ketidaksesuaian dalam administrasi kesiswaan, dan bagaimana hal tersebut dipantau agar tidak terjadi lagi?

***Empathy***

1. Bagaimana staf administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan siswa?
2. Bagaimana SMKN 1 Bantaeng membantu siswa yang mengalami kesulitan dalam administrasi kesiswaan?
3. Bagaimana Anda menanggapi ketika siswa menunjukkan tanda-tanda kesulitan emosional atau kebingungan terkait administrasi kesiswaan?
4. Bagaimana pendapat kemampuan staf administrasi kesiswaan dalam menangani situasi yang memerlukan empati dan pengertian?
5. Menurut siswa, bagaimana pendapat tentang empati dalam pelayanan administrasi siswa? Apakah ada pengalaman dimana merasa didengar dan dipahami oleh staf administrasi kesiswaan ketika menghadapi masalah atau kebutuhan?

***Tangible***

1. Bagaimana kondisi fisik administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng menurut?
2. Apakah ada fasilitas teknologi seperti komputer atau portal online yang digunakan untuk mendukung layanan administrasi kesiswaan di sekolah ini?
3. Bagaimana SMKN 1 Bantaeng memastikan bahwa semua materi administrasi kesiswaan, seperti formulir atau panduan, mudah diakses dan dimengerti oleh siswa?
4. Apakah ada upaya dari sekolah untuk memastikan bahwa ruang administrasi kesiswaan memiliki lingkungan yang ramah dan nyaman bagi siswa?
5. Bagaimana pendapat siswa dalam layanan administrasi kesiswaan di SMKN 1 Bantaeng, dan apakah ada saran atau masukan untuk perbaikan lebih lanjut?

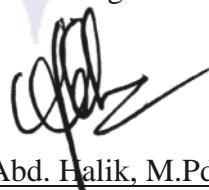
### C. Implikasi sistem administrasi kesiswaan terhadap peningkatan mutu pelayanan

1. Bagaimana sistem administrasi kesiswaan yang digunakan di sekolah ini memudahkan siswa dalam mengakses informasi?
2. Apakah penggunaan teknologi dalam sistem administrasi kesiswaan telah membantu mempercepat proses pemberian informasi kepada orangtua tentang perkembangan akademik dan perilaku siswa?
3. Bagaimana sistem administrasi kesiswaan memastikan bahwa data siswa tersimpan dengan aman dan dapat diakses dengan mudah oleh pihak yang berwenang?
4. Apakah terdapat peningkatan dalam efisiensi administrasi sekolah sejak diterapkannya sistem baru administrasi kesiswaan?
5. Bagaimana sistem administrasi kesiswaan membantu dalam meminimalkan kesalahan atau keterlambatan dalam pengelolaan administrasi, seperti pembayaran uang sekolah atau pendaftaran siswa?
6. Bagaimana komunikasi antara siswa, orangtua, dan sekolah ditingkatkan melalui sistem administrasi kesiswaan yang ada?
7. Bagaimana sekolah mengevaluasi keberhasilan sistem administrasi kesiswaan dalam meningkatkan mutu layanan dan apakah ada rencana untuk perbaikan lebih lanjut?
8. Apa saja faktor pendukung dan penghambat implikasi sistem administrasi kesiswaan terhadap peningkatan mutu pelayanan?

Parepare, 10 Mei 2024

Mengetahui:

Pembimbing Utama



Dr. Abd. Halik, M.Pd.I  
NIP. 19791005 200604 1 003

## LAMPIRAN 1

### SK Pembimbing Skripsi



**KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS TARBIYAH  
NOMOR : 821 TAHUN 2024**

**TENTANG**

**PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**

**DEKAN FAKULTAS TARBIYAH**

- |               |  |
|---------------|--|
| Menimbang     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bahwa untuk menjamin kualitas skripsi mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare, maka dipandang perlu penetapan pembimbing skripsi mahasiswa Tahun 2024;</li> <li>b. Bahwa yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk diserahi tugas sebagai pembimbing skripsi mahasiswa.</li> </ul>   |
| Mengingat     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;</li> <li>3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;</li> <li>6. Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Parepare;</li> <li>7. Keputusan Menteri Agama Nomor 394 Tahun 2003 tentang Pembukaan Program Studi;</li> <li>8. Keputusan Menteri Agama Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam;</li> <li>9. Peraturan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Parepare;</li> <li>10. Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2019 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Parepare.</li> </ol> |
| Memperhatikan | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Petikan Nomor: SP DIPA-025.04.2.307381/2024, tanggal 30 November 2023 tentang DIPA IAIN Parepare Tahun Anggaran 2024;</li> <li>b. Surat Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare Nomor: 157 Tahun 2024, tanggal 22 Januari 2024 tentang Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare Tahun 2024.</li> </ol>  |
| Menetapkan    | <b>MEMUTUSKAN</b><br><b>KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH TENTANG PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE TAHUN 2024;</b>  |
| Kesatu        | Menunjuk saudara; Dr. Abd. Halik, M.Pd.I.<br>Sebagai pembimbing bagi mahasiswa :<br>Nama : Dian Puspita Sari<br>NIM : 2020203886231019<br>Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam<br>Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Staf Dalam Meningkatkan Sistem Administrasi di SMKN 1 Bantaeng   |
| Kedua         | Tugas pembimbing adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa mulai pada penyusunan proposal penelitian sampai menjadi sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi;   |
| Ketiga        | Segala biaya akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan kepada anggaran belanja IAIN Parepare;   |
| Keempat       | Surat keputusan ini diberikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.  |



Ditetapkan di : Parepare  
Pada Tanggal : 08 Maret 2024

Dekan,

Dr. Zulfah, M.Pd.

NIP. 19830420 200801 2 010

## LAMPIRAN 2

### Surat Permohonan Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS TARBIYAH**

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 (0421) 21307 (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-2736/ln.39/FTAR.01/PP.00.9/07/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

09 Juli 2024

Yth. BUPATI BANTAENG  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
di  
KAB. BANTAENG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	:	DIANPUSITASARI
Tempat/Tgl. Lahir	:	BANTAENG, 12 Desember 2002
NIM	:	2020203886231019
Fakultas / Program Studi	:	Tarbiyah / Manajemen Pendidikan Islam
Semester	:	VIII (Delapan)
Alamat	:	SARROANGING, DESA LAYOA KEC. GANTARANGKEKE KAB. BANTAENG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah BUPATI BANTAENG dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**"Analisis Sistem Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di SMKN 1 Bantaeng"**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 10 Juli 2024 sampai dengan tanggal 20 Agustus 2024.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,  
  
 Dr. Zulfah, S.Pd., M.Pd.  
 NIP 198304202008012010

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

### LAMPIRAN 3

#### Surat Izin Meneliti



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTAENG  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP**

Alamat : Jl. Kartini No. 2, Kab. Bantaeng, email : dpmptsp.bantaengkab@gmail.com, website : dpmptsp.bantaengkab.go.id

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

NOMOR : 500.16.7/164/SKP/DPM-PTSP

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
3. Peraturan Bupati Bantaeng Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pendlegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Non Berusaha Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama	: DIAN PUSPITA SARI
Jenis Kelamin	: Perempuan
N I M	: 2020203886231019
No. KTP	: 7303075212020002
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Pekerjaan	: Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare
Alamat	: Sarroang Desa Layoa Kec. Gantrang Keke Kabupaten Bantaeng

Bermaksud mengadakan Penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :  
 " Analisis Sistem Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di SMKN 1 Bantaeng "

Lokasi Penelitian : SMK Negeri 1 Bantaeng Kabupaten Bantaeng

Lama Penelitian : 10 Juli 2024 s.d. 20 Agustus 2024

Seshubungan dengan hal tersebut diatas pada prinsipnya kami dapat **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudahnya melaksanakan kegiatan, yang bersangkutan harus melapor kepada Pemerintah setempat;
  2. Penelitian tidak menyimpang dari Izin yang diberikan;
  3. Mintaai semua peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat- istiadat Daerah setempat;
  4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil Penelitian kepada Bupati Bantaeng Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kab. Bantaeng;
  5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak memenuhi ketentuan-ketentuan tersebut di atas.
- Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kabupaten Bantaeng Pada  
tanggal : 16 Juli 2024

a.n. **BUPATI BANTAENG**

Dinas Penanaman Modal dan PTSP



**YOHANIS PHR ROMUTI, S.I.P**  
Pangkat : Pembina TK.I, IV/b



## LAMPIRAN 4

### Surat Keterangan Meneliti



PEMERINTAH PROPINSI SULAWESI SELATAN  
**DINAS PENDIDIKAN**  
 UPT SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 1 BANTAENG  
 Alamat : Jalan Elang No. 7 Telp. (0413) 21151 Fax 041323284  
 Website : // <http://smkn01bantaeng.sch.id> e-mail : [smk01bantaeng@gmail.com](mailto:smk01bantaeng@gmail.com)

### SURAT KETERANGAN

Nomor : 420/ 182a/ UPT-SMK.01/BTG/DISDIK/ VII/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala UPT SMK Negeri 1 Bantaeng Propinsi Sulawesi Selatan :

Nama	:	Drs. SAMSUD SAMAD, M.M.
NIP	:	19690301 199702 1 002
Pangkat/ Golongan	:	Pembina Tk. 1 / IV.b
Jabatan	:	Kepala SMK Negeri 1 Bantaeng

Menerangkan bahwa :

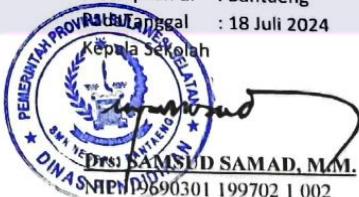
Nama	:	DIAN PUSPITA SARI
NIM	:	2020203886231019
PRODI	:	MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS	:	TARBIYAH – INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PARE-PARE

Yang tersebut adalah Mahasiswi Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare yang telah melaksanakan penelitian di SMK Negeri 1 Bantaeng dalam rangka penyelesaian studi dengan judul "**ANALISIS SISTEM ADMINISTRASI KESISWAAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI SMK NEGERI 1 BANTAENG**" pada tanggal 17 - 18 Juli 2024.

Demikianlah surat keterangan ini kami berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bantaeng

Tanggal : 18 Juli 2024



#BerAKHLAK  
#SIPAKATAU

#CERDASKI'

\* Cekatan \* Ben Elika \* Berintegritas \* Ben Dedisksi  
\* Akuntabel \* Solid \* Kolaboratif \* Inovatif

SETULUS HATI, SEPENUH JIWA, SEHUAT RAGA  
MENCERDASHKAN SULAWESI SELATAN

## LAMPIRAN 5

### Surat Keterangan Telah Wawancara

#### BUKTI WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : ALWI ALI  
Alamat : JALAN ELANG NO.7  
Pekerjaan/ Jabatan : KETUA POKJA KESISWAAN

Menyatakan telah di wawancara oleh:

Nama : DINN PURPIRA S.N.Pd.I  
Alamat : DESA LAYOA  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Pada : Kamis , 18 Juli 2024  
Hari / Tanggal : Kamis , 18 Juli 2024  
Waktu : 08.10 - 10.00  
Tempat : Ruang osis

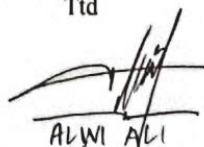
Guna memperoleh data untuk menyelesaikan Skripsi/ Tugas Akhir yang berjudul:

**ANALISIS SISTEM ADMINISTRASI KESISWAAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI  
SMKN 1 BANTAENG**

Demikian keterangan ini di buat, untuk di pergunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 18 Juli 2024

Ttd



ALWI ALI

**BUKTI WAWANCARA**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nur khaffah S.Pd

Alamat : Mof

Pekerjaan/ Jabatan : staf

Menyatakan telah di wawancara oleh:

Nama : Dian Ruspita Sari

Alamat : Dera Layon

Pekerjaan : Mahasiswa

Pada :

Hari / Tanggal : Jumat, 19 Juli 2024

Waktu : 9.00 - 10.00

Tempat : Ruang Kelas

Guna memperoleh data untuk menyelesaikan Skripsi/ Tugas Akhir yang berjudul:

**ANALISIS SISTEM ADMINISTRASI KESISWAAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN  
DI SMKN 1 BANTAENG**

Demikian keterangan ini di buat, untuk di pergunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 19 Juli 2024

Ttd

Nur khaffah S.Pd

### BUKTI WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Elia Santi

Alamat : Batukaraeng

Pekerjaan/ Jabatan : Siswa

Menyatakan telah di wawancarai oleh:

Nama : Dian Pujiyah Sari

Alamat : Beta Layon

Pekerjaan : Mahasiswa

Pada : Kamis, 18 Juli 2024

Hari / Tanggal : Kamis, 18 Juli 2024

Waktu : 16.00 - 15.10

Tempat : Ruang OPI

Guna memperoleh data untuk menyelesaikan Skripsi/ Tugas Akhir yang berjudul:

**ANALISIS SISTEM ADMINISTRASI KESISWAAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI  
SMKN 1 BANTAENG**

Demikian keterangan ini di buat, untuk di pergunakan sebagaimana mestinya

Parepare, Juli 2024

Ttd



Elia Santi

### BUKTI WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Mukarramah

Alamat : Kadang Kurji

Pekerjaan/ Jabatan : Ibu

Menyatakan telah di wawancara oleh:

Nama : DIAN Puspita Sari

Alamat : Desa Layoa

Pekerjaan : Mahasiswa

Pada :

Hari / Tanggal : Jumat , 19 Juli 2024

Waktu : 12.30 – 1.45

Tempat : Sekret PMR

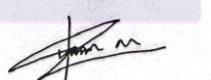
Guna memperoleh data untuk menyelesaikan Skripsi/ Tugas Akhir yang berjudul:

**ANALISIS SISTEM ADMINISTRASI KESISWAAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN  
DI SMKN 1 BANTAENG**

Demikian keterangan ini di buat, untuk di pergunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 19 Juli 2024

Ttd

  
Mukarramah

## LAMPIRAN 6

### Dokumentasi



**Wawancara dengan KETUA POKJA KESISWAAN**



**Wawancara dengan STAFF ADMINISTRASI**



**Wawancara dengan SISWA 1**



**Wawancara dengan SISWA 2**

## BIODATA PENULIS



**Dian Puspita Sari** adalah nama penulis skripsi ini, lahir di Desa Layoa, Kabupaten Bantaeng, Sulawesi Selatan pada tanggal 12 Desember 2002, anak kedua dari empat bersaudara, buah kasih dari pasangan Bapak M Said Isa dan Ibu Kurniati. Penulis beralamat di Desa Layoa, Kecamatan GantarangKeke, Kabupaten Bantaeng, Provinsi Sulawesi Selatan. Hobinya adalah membaca Novel dan main bola Volly, cita-cita paling besar membanggakan kedua orangtua. Penulis mnyelesaikan pendidikan Taman Kanak (TK) di Kartini Satu Atap pada tahun 2008. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan di SD Negeri 51 GanggangBaku dan selesai pada tahun 2014. Pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 2 Gantarang Keke dan selesai pada tahun 2017. Kemudian Penulis melanjutkan pendidikan di sekolah kejuruan SMKN 1 Bantaeng dengan jurusan Otomatisasi Dan Tata Kelola Perkantoran dan selesai pada tahun 2020. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri Parepare (IAIN) dan terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah.

Berkat rahmat dan pertolongan Allah SWT, dengan kekuatan dan doa harapan dari kedua orangtua dan orang terdekat penulis, dengan mengucap rasa syukur yang sebesar-besarnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Analisis Sistem Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di SMKN 1 Bantaeng”.

