E-ISSN: 3031-8521
P-ISSN: 3032-1867
Halaman 206-222
Volume 3 Nomor 1 Tahun 2026

Efektivitas Pelayanan Administrasi Sekolah dalam Mendukung Pelayanan Pendidikan di UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar

Rahmadana[1], Abd.Wahid[2], Kiki Rasmala Sani[3]
[1,2,3]Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sinjai
e-mail: rd6403919@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan administrasi sekolah dalam mendukung pelayanan pendidikan di UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi sekolah. Efektivitas pelayanan administrasi dianalisis menggunakan lima indikator, yaitu ketepatan waktu pelayanan, kualitas pelayanan, ketepatan sasaran pelayanan, kepuasan pengguna layanan, dan efisiensi sumber daya pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi sekolah telah berjalan dengan sangat efektif. Pada indikator ketepatan waktu pelayanan diperoleh tingkat ketepatan sebesar 96,88%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pelayanan dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Pada indikator kualitas pelayanan diperoleh nilai sebesar 90,36%, yang menunjukkan bahwa tenaga administrasi mampu memberikan pelayanan dengan kompetensi, sikap, dan informasi yang baik. Ketepatan sasaran pelayanan mencapai 99,50%, yang menunjukkan bahwa pelayanan telah diberikan kepada siswa dan guru sesuai dengan kebutuhan dan persyaratan. Kepuasan pengguna layanan mencapai 91,00%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar siswa dan guru merasa puas terhadap pelayanan administrasi yang diberikan. Sementara itu, efisiensi sumber daya pelayanan memperoleh nilai sebesar 86,00%, yang menunjukkan bahwa sumber daya manusia, sarana, pembagian tugas, dan teknologi telah dimanfaatkan dengan baik dalam mendukung pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi sekolah di UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar telah berjalan sangat efektif dalam mendukung pelayanan pendidikan. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan terutama dalam mengatasi keterbatasan tenaga administrasi, kestabilan jaringan internet, kecepatan pelayanan, serta pengembangan sistem administrasi berbasis digital agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci: *Efektivitas, Pelayanan Administrasi, Pelayanan Pendidikan, Sekolah.*

E-ISSN: 3031-8521
P-ISSN: 3032-1867
Halaman 206-222
Volume 3 Nomor 1 Tahun 2026

Abstract

This study aims to determine and analyze the effectiveness of school administrative services in supporting educational services at UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar. This study employed a qualitative descriptive method. Data were collected through observation, interviews, and documentation related to the implementation of school administrative services. The effectiveness of administrative services was analyzed using five indicators: timeliness of service, service quality, accuracy of service targeting, user satisfaction, and efficiency of service resources. The results show that school administrative services have been implemented very effectively. The timeliness of service indicator achieved a rate of 96.88%, indicating that most services were completed within the time. The service quality indicator achieved a score of 90.36%, indicating that administrative staff were able to provide services with good competence, attitudes, and information. The accuracy of service targeting reached 99.50%, indicating that services were provided to students and teachers according to their needs and requirements. User satisfaction reached 91.00%, indicating that most students and teachers were satisfied with the administrative services provided. Meanwhile, service resource efficiency achieved a score of 86.00%, indicating that human resources, facilities, task distribution, and technology were utilized effectively to support service delivery. Based on the results, it can be concluded that school administrative services at UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar have been implemented very effectively in supporting educational services. However, improvements are still needed, particularly in addressing the limited number of administrative staff, internet stability, service speed, and the development of digital-based administrative systems so that services can be provided more optimally.

Keywords: *Effectiveness, Administrative Services, Educational Services, School.*

LATAR BELAKANG

Pendidikan merupakan salah satu sektor strategis dalam pembangunan nasional yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Melalui pendidikan, masyarakat memperoleh pengetahuan, keterampilan, nilai, dan sikap yang diperlukan untuk menghadapi berbagai tantangan kehidupan. Sebagai upaya menjamin mutu penyelenggaraan, pemerintah menetapkan standar pengelolaan satuan Pendidikan melalui Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2023 tentang Standar Pengelolaan pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah (Permendikbudriset, 2023). Oleh karena itu, penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah, masyarakat, dan satuan pendidikan sebagai penyelenggara layanan pendidikan.

Keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh proses pembelajaran di dalam kelas, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai komponen pendukung, salah satunya adalah pelayanan administrasi sekolah. Pelayanan administrasi merupakan bagian penting dalam sistem pendidikan karena berfungsi mendukung seluruh kegiatan akademik maupun nonakademik agar dapat berjalan secara efektif dan efisien. Administrasi sekolah mencakup berbagai kegiatan, seperti pengelolaan data peserta didik, tenaga pendidik dan kependidikan, sarana dan prasarana, keuangan, kurikulum, surat-menyurat, pengarsipan dokumen, serta pelayanan informasi kepada masyarakat (Daryanto, 2013). Sebagai lembaga pelayanan publik, sekolah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh pengguna layanan, baik peserta didik, guru, tenaga kependidikan, orang tua siswa, maupun masyarakat (Mulyasa, 2017). Pelayanan administrasi yang baik akan mendukung kelancaran pengelolaan sekolah, meningkatkan efisiensi kerja organisasi, mempercepat penyediaan informasi, serta menjadi dasar dalam pengambilan keputusan yang tepat. Sebaliknya, pelayanan administrasi yang kurang optimal dapat menghambat pelaksanaan program pendidikan dan menurunkan kualitas layanan sekolah secara keseluruhan.

Perkembangan teknologi informasi saat ini juga menuntut sekolah untuk mampu memberikan pelayanan administrasi yang cepat, tepat, transparan, dan berbasis digital. Pemanfaatan teknologi informasi dapat membantu proses pengelolaan data, penyimpanan arsip, penyusunan laporan, serta penyediaan informasi secara lebih efektif dan efisien. Namun, pada kenyataannya tidak semua sekolah memiliki kemampuan yang sama dalam mengembangkan sistem administrasi yang modern, terutama sekolah yang berada di daerah terpencil dan wilayah kepulauan. UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar merupakan salah satu sekolah yang berada di wilayah kepulauan Kabupaten Kepulauan Selayar. Kondisi geografis yang relatif jauh dari pusat pemerintahan serta keterbatasan infrastruktur menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan pelayanan administrasi sekolah. Berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan beberapa permasalahan yang memengaruhi efektivitas pelayanan administrasi di sekolah tersebut.

Permasalahan pertama adalah keterbatasan sumber daya manusia administrasi. Jumlah tenaga administrasi yang tersedia belum sebanding dengan beban kerja yang harus diselesaikan. Akibatnya, beberapa tugas administrasi harus dilaksanakan secara rangkap oleh pegawai yang sama. Kondisi ini berpotensi menimbulkan penumpukan pekerjaan dan memperlambat proses pelayanan. Padahal, sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan pelayanan administrasi karena bertanggung jawab dalam mengelola berbagai data, dokumen, dan informasi yang berkaitan dengan

penyelenggaraan pendidikan (Hasibuan, 2017). Permasalahan kedua adalah lambatnya proses pelayanan administrasi. Pengurusan berbagai dokumen, seperti surat keterangan siswa, pengelolaan data peserta didik, dan dokumen akademik lainnya, terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kepuasan pengguna layanan serta menghambat kelancaran aktivitas pendidikan. Lambatnya pelayanan antara lain disebabkan oleh sistem kerja yang masih bersifat konvensional dan belum didukung oleh sistem administrasi yang lebih efektif.

Permasalahan berikutnya adalah rendahnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi sekolah. Sebagian besar pekerjaan administrasi masih dilakukan secara manual, baik dalam pencatatan data, penyimpanan dokumen, maupun penyusunan laporan. Kondisi ini meningkatkan risiko terjadinya kesalahan pencatatan, keterlambatan pelayanan, dan kesulitan dalam pencarian data ketika diperlukan. Padahal, pemanfaatan teknologi informasi dapat membantu meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan keamanan dalam pengelolaan administrasi sekolah. Selain itu, sarana dan prasarana administrasi yang tersedia juga belum memadai. Ketersediaan komputer, printer, jaringan internet, serta fasilitas penyimpanan arsip yang terbatas menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. Sarana dan prasarana yang kurang memadai dapat menghambat efektivitas kerja tenaga administrasi sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada siswa, guru, maupun masyarakat.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah pengelolaan arsip yang belum optimal. Belum tersedianya ruang arsip khusus menyebabkan dokumen administrasi belum tertata secara sistematis. Akibatnya, proses pencarian dokumen sering membutuhkan waktu yang cukup lama ketika data tersebut diperlukan. Padahal, arsip memiliki fungsi penting sebagai sumber informasi, alat bukti, bahan evaluasi, dan dasar pengambilan keputusan dalam penyelenggaraan pendidikan. Di samping itu, belum adanya standar pelayanan administrasi yang jelas juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Standar pelayanan diperlukan sebagai pedoman bagi petugas dalam memberikan layanan yang konsisten, terukur, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Tanpa standar pelayanan yang jelas, proses pelayanan dapat berlangsung berbeda-beda sehingga memengaruhi kepastian dan kualitas layanan yang diberikan.

Faktor geografis wilayah kepulauan turut menjadi tantangan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi sekolah. Kondisi wilayah yang terpisah oleh laut dapat memengaruhi akses transportasi, komunikasi, koordinasi dengan instansi terkait, serta distribusi informasi pendidikan. Keterbatasan tersebut secara tidak langsung berdampak pada efektivitas penyelenggaraan administrasi

sekolah. Dalam perspektif administrasi pendidikan, efektivitas pelayanan administrasi dapat dilihat dari kemampuan sekolah dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah diakses, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Pelayanan yang efektif akan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan. Oleh karena itu, pelayanan administrasi sekolah perlu dikelola secara profesional dengan dukungan sumber daya manusia yang memadai, pemanfaatan teknologi informasi, sarana dan prasarana yang memadai, serta standar pelayanan yang jelas.

Berdasarkan berbagai permasalahan yang ditemukan, diperlukan penelitian mengenai efektivitas pelayanan administrasi sekolah dalam mendukung pelayanan pendidikan di UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar. Penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi pelayanan administrasi yang ada, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan, serta merumuskan upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak sekolah dalam memperbaiki sistem pelayanan administrasi sehingga mampu mendukung penyelenggaraan pendidikan yang lebih efektif, efisien, dan berkualitas.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam Efektivitas Pelayanan Administrasi Sekolah dalam Mendukung Pelayanan Pendidikan, kendala yang dihadapi pada dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan dan upaya sekolah dalam mengatasi kendala pelayanan pendidikan. (Moleong, 2017; Sugiyono, 2018).

Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali fenomena secara kontekstual dan holistik, terutama berkaitan dengan gambaran, kualitas, kendala dan dinamika pelayanan administrasi pendidikan yang tidak dapat diukur secara kuantitatif (A. Muri Yusuf, 2017 ;Creswell, 2014) Penelitian ini berfokus peningkatan efektivitas pelayanan pendidikan dan upaya penyelesaian masalah pelayanan administrasi pendidikan. Penelitian ini di UPT Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar. Teknik Pengumpulan Data yaitu Wawancara mendalam (in-depth interview), Observasi partisipatif dan Dokumentasi sedangkan Teknik Analisis Data, Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, yaitu dengan mengelompokkan data ke dalam tema-tema utama yang relevan dengan fokus penelitian. Prosedur analisis mengikuti tahapan yang dikembangkan oleh Miles

dan Huberman (Miles et al., 2014) yaitu; Reduksi data merupakan Penyaringan dan pemilihan data yang relevan sesuai fokus penelitian; Penyajian data adalah Penyusunan data dalam bentuk narasi, matriks, atau kategori tematik serta Penarikan kesimpulan dan verifikasi yaitu Menyimpulkan temuan dan melakukan validasi melalui triangulasi data dari berbagai sumber (Sugiyono, 2018 ;Creswell, 2014)

HASIL DAN PEMBAHASAN

UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar merupakan salah satu sekolah jenjang SMP berstatus Negeri yang berada di wilayah Kec. Taka Bonerate, Kab. Kepulauan Selayar, Sulawesi Selatan. UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar didirikan pada tanggal 1 Juni 2014 dengan Nomor SK Pendirian 225/VI/2014/DISDIKNAS yang berada dalam naungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Dalam kegiatan pembelajaran, sekolah yang memiliki 32 siswa ini dibimbing oleh guru-guru yang profesional di bidangnya. Kepala Sekolah UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar saat ini adalah Adhi Chandra. Operator yang bertanggung jawab adalah Andi Riswan. Dengan adanya keberadaan UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mencerdaskan anak bangsa di wilayah Kec. Taka Bonerate, Kab. Kepulauan Selayar.

Untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan, diperlukan indikator yang dapat digunakan sebagai alat ukur. Menurut (Siagian, 2015a), efektivitas pelayanan dapat dilihat melalui beberapa indikator sebagai berikut:

Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi sekolah di UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan administrasi sekolah telah dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Tabel 1. Jenis Pelayanan dan Standar Waktu

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Permohonan	Standar Waktu	Rata-rata Penyelesaian
1	Surat keterangan siswa	32	1 hari kerja	1 hari
2	Surat keterangan aktif sekolah	18	1 hari kerja	1 hari
3	Surat pengantar	16	1 hari kerja	1 hari
4	Legalisasi dokumen	12	1 hari kerja	1 hari

5	Permintaan data siswa	24	1 hari kerja	1 hari
6	Administrasi guru	28	1–2 hari kerja	1 hari
7	Surat tugas/keterangan guru	12	1–2 hari kerja	1 hari
8	Administrasi lainnya	18	1–2 hari kerja	1 hari
	JUMLAH	160		

Tabel 2. Rekap Ketepatan Waktu

No.	Jenis Pelayanan	Permohonan	Tepat Waktu	Terlambat
1	Surat keterangan siswa	32	31	1
2	Surat keterangan aktif	18	18	0
3	Surat pengantar	16	15	1
4	Legalisasi	12	12	0
5	Permintaan data siswa	24	23	1
6	Administrasi guru	28	27	1
7	Surat tugas/keterangan guru	12	12	0
8	Administrasi lainnya	18	17	1
		160	155	5
Persentase				
155 ÷ 160 × 100 = 96,88%				
Kategori: Sangat Efektif.				

Berdasarkan data bahwa dari 160 permohonan pelayanan administrasi, sebanyak 155 permohonan dapat diselesaikan tepat waktu, sedangkan 5 permohonan mengalami keterlambatan. Dengan demikian, tingkat ketepatan waktu pelayanan mencapai 96,88% dan termasuk dalam kategori sangat efektif. Pelayanan yang diberikan meliputi surat keterangan siswa, surat keterangan aktif sekolah, surat pengantar, legalisasi dokumen, permintaan data siswa, administrasi guru, surat tugas atau keterangan guru, dan administrasi lainnya. Sebagian besar pelayanan tersebut dapat diselesaikan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan, yaitu sekitar 1 sampai 2 hari kerja. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga administrasi sekolah telah mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan sesuai dengan kebutuhan siswa maupun guru.

Meskipun demikian, masih terdapat 5 pelayanan yang mengalami keterlambatan. Keterlambatan tersebut disebabkan oleh beberapa hal, yaitu berkas yang belum lengkap, menunggu pengesahan kepala sekolah, gangguan

jaringan, dan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan secara bersamaan. Faktor yang paling banyak menyebabkan keterlambatan adalah berkas yang belum lengkap.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi sekolah pada indikator ketepatan waktu sudah berjalan sangat efektif. Tingginya persentase pelayanan yang selesai tepat waktu menunjukkan bahwa tenaga administrasi mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Namun, sekolah tetap perlu meningkatkan kelengkapan persyaratan administrasi, memperlancar proses pengesahan, mengatasi gangguan jaringan, dan mengatur pembagian pekerjaan agar keterlambatan pelayanan dapat dikurangi. Dengan demikian, pelayanan administrasi dapat semakin mendukung kelancaran pelayanan pendidikan di UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar.

Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi sekolah dalam mendukung pelayanan pendidikan di UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kemampuan petugas dalam memberikan layanan, tetapi juga mencakup sikap pelayanan, kejelasan informasi, sarana administrasi, serta ketepatan dokumen yang dihasilkan

Berdasarkan hasil penelitian, kompetensi tenaga administrasi sekolah berada pada kategori baik hingga sangat baik. Tenaga administrasi mampu mengelola surat masuk dan keluar, mengelola arsip, mengelola data siswa dan guru, menggunakan komputer dan aplikasi administrasi, menyusun laporan, serta memberikan informasi kepada pengguna layanan. Bahkan pada aspek pembuatan dokumen pelayanan, pemberian informasi, dan komunikasi dengan pengguna memperoleh kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga administrasi memiliki kemampuan yang memadai dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi sekolah.

Tabel 3. Kualitas Layanan

No.	Kompetensi	Hasil
1	Mengelola surat masuk/keluar	Baik
2	Mengelola arsip	Baik
3	Mengelola data siswa	Baik
4	Mengelola data guru	Baik
5	Menggunakan komputer	Baik
6	Menggunakan aplikasi administrasi	Baik

7	Membuat dokumen pelayanan	Sangat Baik
8	Memberikan informasi	Sangat Baik
9	Menyusun laporan	Baik
10	Berkomunikasi dengan pengguna	Sangat Baik

Dari aspek sikap pelayanan, sebagian besar pengguna layanan memberikan penilaian sangat baik terhadap keramahan, kesopanan, responsivitas, tanggung jawab, komunikasi, dan kedisiplinan petugas administrasi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas administrasi tidak hanya mampu menyelesaikan pekerjaan administrasi, tetapi juga memberikan pelayanan yang ramah dan responsif kepada siswa, guru, maupun masyarakat yang membutuhkan layanan sekolah. Berikut data tentang hasil penilaian pengguna terhadap sikap pelayanan pengelolah sekolah.

Tabel 4. Aspek Pelayanan

Aspek	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Keramahan	28	10	2	0
Kesopanan	30	10	0	0
Responsivitas	24	13	3	0
Tanggung jawab	27	11	2	0
Komunikasi	25	13	2	0
Kedisiplinan	26	12	2	0

Kejelasan informasi yang diberikan kepada pengguna layanan juga memperoleh penilaian yang baik. Informasi mengenai persyaratan pelayanan, prosedur, waktu pelayanan, dokumen yang dibutuhkan, dan informasi kepada siswa dinilai jelas oleh sebagian besar responden. Kondisi ini menunjukkan bahwa sekolah telah berupaya memberikan informasi yang mudah dipahami sehingga memudahkan pengguna dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi.

Tabel 5. Aspek Pelayanan

Aspek	Sangat Jelas	Jelas	Cukup	Tidak Jelas
Persyaratan	25	13	2	0
Prosedur	23	14	3	0
Waktu pelayanan	24	13	3	0
Informasi dokumen	26	12	2	0
Informasi kepada siswa	24	13	3	0

Dari segi sarana administrasi, sekolah telah memiliki fasilitas yang mendukung pelayanan, seperti komputer atau laptop, printer, meja pelayanan, kursi, lemari arsip, rak arsip, alat tulis kantor, jaringan internet, dan ruang administrasi. Sebagian besar sarana berada dalam kondisi baik dan berfungsi dengan baik. Meskipun demikian, kualitas jaringan internet masih berada pada kategori cukup sehingga perlu mendapat perhatian untuk mendukung pelayanan administrasi yang lebih optimal.

Kualitas pelayanan juga terlihat dari tingkat ketepatan dokumen yang dihasilkan. Dari 160 dokumen pelayanan yang diproses, hanya ditemukan 4 kesalahan administrasi yang terdiri dari kesalahan pengetikan, ketidaksesuaian data siswa, dan dokumen yang perlu diperbaiki. Dengan demikian, tingkat dokumen yang bebas dari kesalahan mencapai 97,50%, yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi telah dilaksanakan dengan tingkat ketelitian yang sangat baik. Secara keseluruhan, hasil rekapitulasi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kompetensi petugas memperoleh nilai 90,00%, sikap pelayanan 91,67%, kejelasan informasi 90,50%, sarana prasarana 82,50%, ketepatan dokumen 97,50%, dan konsistensi pelayanan 90,00%. Rata-rata keseluruhan mencapai 90,36% dengan kategori sangat efektif.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi sekolah di UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar sudah berjalan dengan sangat baik. Kompetensi petugas, sikap pelayanan, kejelasan informasi, serta ketepatan dokumen telah mendukung terciptanya pelayanan administrasi yang efektif. Meskipun demikian, peningkatan sarana pendukung, terutama jaringan internet, masih diperlukan agar kualitas pelayanan administrasi sekolah dapat semakin optimal dalam mendukung pelayanan pendidikan.

Ketepatan Sasaran Pelayanan

Ketepatan sasaran pelayanan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi sekolah dalam mendukung pelayanan pendidikan di UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar. Indikator ini digunakan untuk melihat apakah pelayanan administrasi yang diberikan sudah diterima oleh pihak yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan serta persyaratan yang telah ditentukan. Aspek penilaian diantaranya.

Tabel 6. Pelayanan Kepada Siswa

Kelas	Jumlah Siswa	Mendapat Pelayanan	Sesuai Sasaran
VII	11	11	100%

VIII	9	9	100%
IX	8	8	100%
Total	**28**	**28**	**100%**

Tabel 7. Pelayanan kepada guru

Kelompok	**Jumlah**	**Mendapat Pelayanan**	**Sesuai Sasaran**
Guru	10	10	100%
	Verifikasi Pelayanan		
No.	**Aspek**	**Ya**	**Tidak**
1	Identitas pengguna diperiksa	40	0
2	Persyaratan diperiksa	40	0
3	Dokumen pendukung diperiksa	39	1
4	Data dicatat	40	0
5	Layanan diberikan kepada pihak yang tepat	40	0
	Nondiskriminasi		
No.	**Pernyataan**	**Ya**	**Tidak**
1	Semua siswa mendapat hak pelayanan yang sama	40	0
2	Tidak ada diskriminasi	40	0
3	Semua guru mendapat pelayanan sesuai kebutuhan	40	0
4	Pelayanan berdasarkan persyaratan	40	0
5	Tidak membedakan pengguna	40	0

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan administrasi kepada siswa telah diberikan sesuai dengan sasaran. Dari 28 siswa, yang terdiri dari 11 siswa kelas VII, 9 siswa kelas VIII, dan 8 siswa kelas IX, seluruhnya mendapatkan pelayanan sesuai dengan sasaran. Dengan demikian, tingkat ketepatan sasaran pelayanan kepada siswa mencapai 100%. Pelayanan kepada guru juga menunjukkan hasil yang sama. Dari 10 guru, seluruhnya mendapatkan pelayanan sesuai dengan sasaran atau mencapai 100%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi sekolah telah diberikan kepada siswa dan guru sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain melihat penerima pelayanan, penelitian juga melakukan verifikasi terhadap proses pemberian pelayanan. Hasilnya menunjukkan bahwa identitas pengguna diperiksa sebanyak 40 kasus dan seluruhnya telah dilakukan pemeriksaan. Persyaratan pelayanan juga diperiksa pada seluruh 40 pengguna. Pemeriksaan dokumen pendukung dilakukan pada

39 pengguna, sedangkan 1 pengguna tidak melalui pemeriksaan dokumen pendukung. Data pengguna juga seluruhnya dicatat dan pelayanan diberikan kepada pihak yang tepat sebanyak 40 kasus.

Berdasarkan hasil verifikasi tersebut, tingkat ketepatan sasaran pelayanan mencapai 99,50% dan termasuk dalam kategori sangat efektif. Hasil ini menunjukkan bahwa hampir seluruh proses pelayanan administrasi telah dilakukan secara tepat, mulai dari pemeriksaan identitas, pemeriksaan persyaratan, pencatatan data, sampai pemberian pelayanan kepada pihak yang sesuai. Dari aspek nondiskriminasi, seluruh responden menyatakan bahwa siswa memperoleh hak pelayanan yang sama, tidak terdapat diskriminasi, guru mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhan, pelayanan diberikan berdasarkan persyaratan, dan tidak terdapat perbedaan perlakuan terhadap pengguna layanan. Masing-masing aspek memperoleh jawaban 40 “Ya” dan 0 “Tidak”.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketepatan sasaran pelayanan administrasi sekolah di UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar berada pada kategori sangat efektif dengan persentase sebesar 99,50%. Pelayanan telah diberikan kepada siswa dan guru yang tepat serta dilaksanakan berdasarkan identitas, persyaratan, dan kebutuhan pengguna. Selain itu, pelayanan juga dilakukan tanpa diskriminasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketepatan sasaran pelayanan administrasi telah mendukung kelancaran pelayanan pendidikan di sekolah.

Kepuasan Pengguna Layanan

Kepuasan pengguna pelayanan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi sekolah dalam mendukung pelayanan pendidikan di UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar. Indikator ini digunakan untuk melihat sejauh mana siswa dan guru merasa puas terhadap pelayanan administrasi yang mereka terima.Berdasarkan data penelitian, jumlah responden sebanyak 38 orang, yang terdiri dari 28 siswa dan 10 guru. Penilaian menggunakan skala 1 sampai 4, yaitu 4 untuk sangat puas, 3 untuk puas, 2 untuk cukup, dan 1 untuk tidak puas.

Tabel 8. Kepuasan Pengguna Layanan

No.	Pernyataan	4	3	2	1
1	Pelayanan mudah diperoleh	25	12	1	0
2	Prosedur mudah dipahami	23	14	1	0
3	Pelayanan cepat	22	14	2	0
4	Petugas ramah	28	10	0	0
5	Petugas sopan	30	8	0	0

6	Informasi jelas	24	13	1	0
7	Dokumen sesuai kebutuhan	25	12	1	0
8	Pelayanan adil	27	11	0	0
9	Petugas responsif	23	13	2	0
10	Puas secara keseluruhan	25	12	1	0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna pelayanan secara umum merasa puas terhadap pelayanan administrasi sekolah. Pada aspek kemudahan memperoleh pelayanan, terdapat 25 responden yang menyatakan sangat puas, 12 puas, dan 1 cukup. Pada aspek prosedur pelayanan, 23 responden menyatakan sangat puas, 14 puas, dan 1 cukup. Sementara itu, pada aspek kecepatan pelayanan terdapat 22 responden yang menyatakan sangat puas, 14 puas, dan 2 cukup. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas pada ketiga aspek tersebut. Kepuasan yang tinggi juga terlihat dari sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Sebanyak 28 responden menyatakan sangat puas dan 10 responden puas terhadap keramahan petugas. Pada aspek kesopanan, 30 responden menyatakan sangat puas dan 8 responden puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas administrasi mampu memberikan pelayanan dengan sikap yang baik dan menyenangkan kepada pengguna layanan.

Pada aspek kejelasan informasi, sebanyak 24 responden menyatakan sangat puas, 13 puas, dan 1 cukup. Selanjutnya, pada ketepatan dokumen terdapat 25 responden yang menyatakan sangat puas, 12 puas, dan 1 cukup. Pada aspek keadilan pelayanan, 27 responden menyatakan sangat puas dan 11 puas. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa memperoleh informasi yang jelas, dokumen yang sesuai kebutuhan, serta pelayanan yang adil. Pada aspek responsivitas petugas, 23 responden menyatakan sangat puas, 13 puas, dan 2 cukup. Sedangkan pada kepuasan secara keseluruhan, 25 responden menyatakan sangat puas, 12 puas, dan 1 cukup. Dengan demikian, tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak puas pada seluruh aspek yang dinilai.

Berdasarkan rekapitulasi skor, aspek kesopanan memperoleh persentase tertinggi yaitu 94,74%, diikuti keramahan sebesar 93,42%, keadilan sebesar 92,76%, serta kemudahan, ketepatan dokumen, dan kepuasan keseluruhan masing-masing sebesar 90,79%. Aspek kecepatan memperoleh persentase 88,16%, sedangkan responsivitas memperoleh 88,82%. Secara keseluruhan, skor aktual yang diperoleh adalah 1.383 dari skor maksimal 1.520, sehingga tingkat kepuasan pengguna pelayanan mencapai 91,00% dan termasuk dalam kategori sangat efektif. Selain tingkat kepuasan, penelitian juga melihat keluhan atau pengaduan pengguna pelayanan. Terdapat 6 keluhan, yang terdiri dari 2 keluhan mengenai keterlambatan, 1 mengenai informasi, 1 mengenai dokumen,

dan 2 mengenai jaringan. Seluruh keluhan tersebut telah ditangani, sehingga tingkat penyelesaian keluhan mencapai 100%.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna pelayanan administrasi sekolah di UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar berada pada kategori sangat efektif dengan persentase 91,00%. Tingginya tingkat kepuasan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi telah mampu memenuhi kebutuhan siswa dan guru, terutama dari aspek kesopanan, keramahan, keadilan, kemudahan, dan ketepatan dokumen. Selain itu, seluruh keluhan yang disampaikan pengguna telah ditangani. Meskipun demikian, aspek kecepatan dan responsivitas masih perlu ditingkatkan karena memperoleh persentase yang relatif lebih rendah dibandingkan aspek lainnya.

Efesiensi Sumber Daya

Efisiensi sumber daya pelayanan merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi sekolah dalam mendukung pelayanan pendidikan di UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar. Indikator ini melihat bagaimana sekolah memanfaatkan sumber daya manusia, pembagian tugas, sarana, dan teknologi dalam melaksanakan pelayanan administrasi.

Berdasarkan hasil penelitian, sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan administrasi terdiri dari 1 kepala sekolah, 10 guru, dan 1 tenaga administrasi. Kepala sekolah berperan dalam pengawasan dan pengesahan, guru membantu administrasi sesuai tugasnya, sedangkan tenaga administrasi menjadi pelaksana utama kegiatan administrasi sekolah. Dalam pelaksanaannya, tenaga administrasi telah menjalankan berbagai tugas, seperti mengelola surat masuk dan surat keluar, pengarsipan, administrasi siswa dan guru, data sekolah, pelaporan, pelayanan siswa, pelayanan guru, pelayanan orang tua, pengelolaan dokumen, serta administrasi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar kegiatan administrasi sekolah telah dilaksanakan sesuai dengan tugas yang diberikan.

Pembagian tugas juga telah dilakukan dengan cukup jelas. Administrasi siswa, persuratan, dan pengarsipan ditangani oleh tenaga administrasi. Data sekolah dikerjakan oleh tenaga administrasi bersama operator, sedangkan urusan kepegawaian dan pelaporan melibatkan kepala sekolah dan tenaga administrasi. Sarana dan prasarana ditangani oleh tim sekolah. Seluruh pembagian tugas tersebut tercatat terlaksana. Berikut pembagian tugas.

Tabel 9. Efesiensi Sumber Daya

No.	Kegiatan	Penanggung Jawab	Status
1	Administrasi siswa	Tenaga Administrasi	Terlaksana
2	Persuratan	Tenaga Administrasi	Terlaksana
3	Pengarsipan	Tenaga Administrasi	Terlaksana
4	Data sekolah	Tenaga Administrasi/Operator	Terlaksana
5	Kepegawaian	Kepala Sekolah + Administrasi	Terlaksana
6	Sarpras	Tim Sekolah	Terlaksana
7	Pelaporan	Kepala Sekolah + Administrasi	Terlaksana

Dari aspek pemanfaatan teknologi, sekolah telah menggunakan laptop atau komputer, printer, internet, aplikasi administrasi, penyimpanan digital, dan komunikasi digital. Komputer, printer, aplikasi administrasi, dan komunikasi digital berada dalam kondisi baik dan digunakan dalam pelayanan. Sementara itu, internet dan penyimpanan digital berada pada kondisi cukup.

Hasil penilaian menunjukkan bahwa pemanfaatan SDM memperoleh 85%, pembagian tugas 87%, pemanfaatan perangkat 88%, pemanfaatan internet 78%, pengarsipan 84%, pemanfaatan teknologi 86%, dan produktivitas pelayanan 94%. Secara keseluruhan, rata-rata efisiensi sumber daya mencapai 86,00% dan termasuk dalam kategori sangat efektif. Produktivitas pelayanan juga menunjukkan hasil yang baik. Selama periode Januari sampai Juni terdapat 160 permohonan pelayanan dan seluruhnya berhasil diselesaikan, sehingga produktivitas penyelesaian mencapai 100%. Dari jumlah tersebut, 155 permohonan diselesaikan tepat waktu dan 5 permohonan terlambat, sehingga tingkat ketepatan waktunya mencapai 96,88%.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam pemanfaatan sumber daya. Tenaga administrasi hanya berjumlah 1 orang sehingga beban kerja cukup tinggi. Komputer yang tersedia cukup mendukung, printer dan ruang administrasi mendukung pelayanan, tetapi jaringan internet terkadang tidak stabil. Selain itu, sistem pengarsipan masih membutuhkan digitalisasi lebih lanjut dan sistem digital yang telah digunakan masih perlu diperkuat. Berikut data sarana prasarana dan kendala sebagai berikut.

Tabel 10. Data Sarana dan Prasarana

Aspek	Kondisi	Pengaruh
SDM administrasi	1 orang	Beban kerja tinggi
Komputer	2 unit	Cukup mendukung
Printer	1 unit	Mendukung
Internet	Tersedia	Kadang tidak stabil

Ruang administrasi	Tersedia	Mendukung
Arsip	Tersedia	Perlu digitalisasi lebih lanjut
ATK	Tersedia	Mendukung
Sistem digital	Sudah digunakan	Perlu penguatan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa efisiensi sumber daya pelayanan administrasi sekolah di UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar berada pada kategori sangat efektif dengan nilai rata-rata 86,00%. Sekolah telah mampu memanfaatkan tenaga administrasi, membagi tugas, menggunakan sarana dan teknologi, serta menyelesaikan seluruh permohonan pelayanan yang masuk. Namun, efisiensi pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama dalam mengatasi beban kerja tenaga administrasi, memperbaiki kestabilan jaringan internet, melakukan digitalisasi arsip, dan memperkuat sistem administrasi digital. Dengan perbaikan tersebut, penggunaan sumber daya dapat menjadi lebih optimal dan semakin mendukung kelancaran pelayanan pendidikan di sekolah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi Sekolah dalam Mendukung Pelayanan Pendidikan di UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi sekolah sudah berjalan sangat efektif. Hal ini terlihat dari ketepatan waktu pelayanan yang mencapai 96,88%. Sebagian besar pelayanan dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan. Kualitas pelayanan juga sangat baik dengan nilai 90,36%, yang terlihat dari kemampuan dan sikap tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan kepada siswa dan guru.

Dari sisi ketepatan sasaran pelayanan, diperoleh hasil 99,50%. Artinya, pelayanan administrasi sudah diberikan kepada siswa dan guru yang tepat serta sesuai dengan kebutuhan dan persyaratan yang ditentukan. Sementara itu, kepuasan pengguna layanan mencapai 91,00%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar siswa dan guru merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya, efisiensi sumber daya pelayanan memperoleh nilai 86,00%. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga administrasi, sarana, pembagian tugas, dan teknologi yang tersedia telah dimanfaatkan dengan baik dalam memberikan pelayanan.

Secara keseluruhan, kelima indikator tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi sekolah di UPT SMPN Satap Latondu No. 48 Kepulauan Selayar telah efektif dalam mendukung pelayanan pendidikan. Meskipun demikian, masih perlu dilakukan perbaikan terutama pada kestabilan jaringan internet, pengurangan beban kerja tenaga administrasi, penngkatan kecepatan

pelayanan, dan pengembangan administrasi berbasis digital agar pelayanan dapat menjadi lebih baik dan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

A. Muri Yusuf. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Kencana.

Creswell, J. W. (2014). *Research Design International Student Edition Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Daryanto. (2013). *Administrasi Pendidikan*. Rineka Cipta.

Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Bumi Aksara.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (Edition 3). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi)*. PT. Remaja Rosdakarya.

Mulyasa, E. (2017). *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi, dan Implementasi*. PT. Remaja Rosdakarya.

Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2023 Tentang Standar Pengelolaan Pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, Dan Jenjang Pendidikan Menengah (2023).

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah (2008).

Siagian, S. P. (2015b). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (2003).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009).