

---

## Pelaksanaan Layanan Administrasi Kesiswaan Di SDN 156 Palembang

Clean Syifa Fatimah Azzahra<sup>1</sup>, Mardiah Astuti<sup>2</sup>, Hidayat<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

E-mail: fatimahsyifa02@gmail.com<sup>1</sup>, mariaastuti\_uin@radenfatah.ac.id<sup>2</sup>,

hidayat\_uin@radenfatah.ac.id<sup>3</sup>

---

### Article History:

Received: 10 Februari 2025

Revised: 20 Februari 2025

Accepted: 27 Februari 2025

**Keywords:** Pelaksanaan Layanan, Administrasi Kesiswaan

**Abstract:** Penelitian ini berjudul "Pelaksanaan Layanan Administrasi Kesiswaan di SDN 156 Palembang" bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan di sekolah tersebut. Permasalahan yang diangkat adalah adanya kendala dalam proses administrasi, seperti sistem aplikasi PPDB yang sering mengalami kesalahan dan kurangnya partisipasi orang tua dalam mengonfirmasi data pendaftaran tepat waktu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena yang terjadi. Jenis penelitian ini adalah studi kasus yang dilaksanakan di SDN 156 Palembang. Populasi penelitian meliputi kepala sekolah, kepala tata usaha, wakil kepala bidang kesiswaan, dan staf administrasi, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive dan snowball. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan administrasi di SDN 156 Palembang sudah cukup baik, dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Meskipun demikian, terdapat hambatan terkait sistem aplikasi yang sering mengalami error dan kurangnya kesadaran orang tua dalam melengkapi data pendaftaran. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun ada beberapa hambatan, secara keseluruhan layanan administrasi kesiswaan berjalan dengan efektif dan dapat diperbaiki dengan peningkatan sistem aplikasi dan partisipasi orang tua.

---

### PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan pilar penting dalam pembangunan bangsa. Untuk mencapai pembelajaran yang efektif dan efisien, keberhasilan pendidikan tidak hanya bergantung pada peran guru sebagai pelaku utama dalam kegiatan belajar mengajar, tetapi juga didukung oleh tenaga kependidikan yang bertanggung jawab dalam mengelola sistem dan struktur sekolah. Salah satu elemen penting dalam tenaga kependidikan adalah tenaga administrasi. Tenaga administrasi

---

bertugas mengelola berbagai informasi dan data, termasuk surat-menyurat, pengarsipan, pencatatan, hingga penyimpanan dokumen, yang menjadi dasar keberlangsungan tata kelola sekolah (Hidayat & Nurhikmayati, 2014).

Dalam Kepmendiknas No. 053/U/2001 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan minimal penyelenggaraan persekolahan bidang pendidikan dasar dan menengah dinyatakan bahwa tenaga administrasi sekolah ialah sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi sangat mendukung keberhasilannya dalam kegiatan administrasi sekolah (Kepmendiknas No. 053/U/2001).

Administrasi dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan secara maksimal dengan mendayagunakan sumber daya dengan baik. Dalam kegiatan administrasi, secara umum terdiri dari beberapa kegiatan, yaitu: perencanaan kegiatan, pengorganisasian, penempatan Sumber Daya Manusia (SDM), pengarahan pimpinan, koordinasi antara pimpinan dan staf dalam pelaksanaan pekerjaan, evaluasi dan pembiayaan dalam kegiatan tersebut.

Layanan administrasi yang efektif dapat meningkatkan komunikasi antara sekolah dan orang tua, terutama dalam hal informasi terkait prestasi siswa, kegiatan sekolah, dan kebijakan-kebijakan penting. Administrasi yang buruk, sebaliknya, dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan di kalangan orang tua dan masyarakat, yang pada akhirnya dapat menurunkan citra sekolah di mata publik.

Pada jenjang sekolah dasar, fungsi administrasi tidak hanya sebatas mendukung operasional, tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan tata kelola yang efektif. Administrasi kesiswaan, salah satu aspek penting dalam manajemen sekolah, berfungsi membantu siswa dalam pengelolaan data pribadi, catatan prestasi, kehadiran, serta kegiatan lainnya. Pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan yang baik memungkinkan terciptanya lingkungan sekolah yang kondusif, terorganisir, dan mendukung pengembangan potensi siswa secara optimal (Rahmadani dkk, 2024).

Berdasarkan hasil observasi awal di SDN 156 Palembang, menunjukkan bahwasanya pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan telah dilaksanakan dengan baik melalui beberapa indikator, yaitu adanya koordinasi, komunikasi pengarahan dan motivasi dalam pelaksanaannya.

Meskipun pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan di SDN 156 Palembang sudah terlaksana dengan baik, ada beberapa hambatan yang sering dihadapi dalam layanan administrasi kesiswaan seperti sistem yang terkadang eror, dan seringkali over pendaftaran siswa dikarenakan aplikasi PPDB yang tidak ada batasannya membuat tenaga administrasi harus pintar dalam memilah mana yang memenuhi syarat dan yang tidak, kemudian peserta didik susah diajak kerja sama untuk mengumpulkan data identitas peserta didik sehingga hambatan tersebut dapat menyebabkan penurunan efektivitas dalam proses layanan administrasi kesiswaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelaksanaan Layanan Administrasi Kesiswaan Di SDN 156 Palembang”

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini akan dilaksanakan di SDN 156 Palembang yang berlokasi di Jl. Mayor Salim Batubara, Kelurahan Sekip Jaya, Kecamatan Kemuning, Palembang, Sumatera Selatan. Waktu penelitian dimulai pada Agustus 2024 dan berakhir pada Januari 2025, dengan kegiatan yang mencakup observasi, penyusunan proposal, seminar proposal, perbaikan dan bimbingan, penelitian, komprehensif, munaqasyah, dan perbaikan munaqasyah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang berfokus pada pengumpulan data dalam konteks alamiah untuk menafsirkan fenomena yang terjadi, dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengambilan sampel data melalui teknik purposive dan snowball. Menurut Creswell dan Poth (2018), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami pengalaman subjektif individu dalam

.....

konteks sosial dan budaya mereka, dan mengandalkan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, di mana tujuan utamanya adalah menggambarkan dan menginterpretasikan fenomena, peristiwa, dan persepsi yang terjadi tanpa mengubah variabel yang diteliti, serta menggambarkan kondisi secara apa adanya (Sugiyono, 2019).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif berupa informasi yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta menggambarkan objek penelitian seperti sejarah singkat sekolah, visi dan misi, struktur organisasi, dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan administrasi kesiswaan di SDN 156 Palembang. Sedangkan data kuantitatif diperoleh melalui pengumpulan informasi numerik, seperti jumlah tenaga pendidik, tenaga kependidikan, serta sarana dan prasarana yang ada di sekolah (Sugiyono, 2019). Sumber data primer diperoleh dari wawancara langsung dengan Kepala Sekolah, Kepala TU, Wakil Kepala Bidang Kesiswaan, serta guru yang terlibat dalam administrasi kesiswaan. Data sekunder diperoleh dari literatur terkait, seperti buku, jurnal, dan skripsi yang mendukung penelitian ini (Sugiyono, 2017). Informan utama dalam penelitian ini adalah Kepala TU, Kepala Sekolah, dan Wakil Kepala Bidang Kesiswaan, yang bertanggung jawab langsung dalam pelaksanaan layanan administrasi. Informan pendukung meliputi tenaga pendidik dan orang tua/wali siswa yang memberikan informasi tambahan terkait administrasi kesiswaan (Rukin, 2019).

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan tiga teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan dan mengidentifikasi faktor penghambat serta pendukungnya. Wawancara dilakukan dengan metode terstruktur, di mana peneliti memberikan pertanyaan yang sama kepada setiap informan, dengan alat bantu seperti perekam suara untuk mendukung proses wawancara (Muri Yusuf, 2014). Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan bukti tertulis, gambar, dan dokumen terkait yang mendukung hasil observasi dan wawancara, serta untuk memperkuat data yang diperoleh (Ibid., 2019). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada langkah-langkah yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2014), yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Data yang diperoleh akan diringkas dan disusun dengan fokus pada pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan di SDN 156 Palembang. Penyajian data akan dilakukan dengan cara mendeskripsikan temuan yang ada dalam bentuk narasi yang mudah dipahami, sementara verifikasi dilakukan untuk memastikan kredibilitas data yang diperoleh melalui triangulasi, termasuk triangulasi sumber, teknik, dan waktu (Samiji Sarosa, 2021).

Dalam upaya memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu menguji kredibilitas data dengan memverifikasi informasi yang diperoleh melalui beberapa sumber dan teknik yang berbeda. Triangulasi sumber dilakukan dengan mengecek data dari berbagai informan, triangulasi teknik dilakukan dengan menguji data yang sama melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan triangulasi waktu dilakukan dengan mengumpulkan data pada waktu yang berbeda untuk memastikan konsistensi temuan (Sugiyono, 2017). Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan di SDN 156 Palembang dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelaksanaan Layanan Administrasi Kesiswaan di SDN 156 Palembang**

#### **1. *Tangible* (Bukti Fisik) dalam Layanan Administrasi Kesiswaan**

*Tangible* (bukti fisik) dalam layanan administrasi kesiswaan mencakup fasilitas fisik, yaitu semua peralatan yang mendukung pelayanan. Kualitas *tangible* ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dan efektivitas layanan administrasi (Ahmad, 2020).

---

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, dalam pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan di SDN 156 Palembang, peneliti melihat bahwa aspek bukti fisik tangible sudah diperhatikan dengan baik. Hal ini terlihat dari ketersediaan ruang tata usaha yang bersih dan tertata rapi, penggunaan perangkat komputer serta sistem pencatatan yang modern untuk mendukung layanan administrasi. Staf tata usaha yang berpakaian rapi dan profesional juga mencerminkan kesiapan sekolah dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu IDA, Kepala Tata Usaha SDN 156 Palembang, beliau mengatakan, “Mengenai fasilitas gedung dan ruang pelayanan administrasi, kondisinya sudah cukup baik dan nyaman untuk digunakan. Ruang tata usaha tertata dengan rapi, sehingga siswa dan orang tua yang membutuhkan layanan administrasi dapat dilayani dengan baik” (IDA, 2025).

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu TA, Staf Tata Usaha SDN 156 Palembang, yang mengatakan, “Mengenai ruang tata usaha, kami sudah cukup memadai. Ruang tersebut telah dilengkapi dengan tempat duduk yang nyaman bagi staf administrasi serta penataan dokumen yang rapi dan terorganisir dengan baik. Kami juga memastikan bahwa ruang tersebut cukup untuk menerima orang tua dan siswa dengan nyaman saat mereka datang untuk urusan administrasi” (TA, 2025).

Selain itu, wawancara dengan Bapak ZK, Kepala Sekolah SDN 156 Palembang, mengungkapkan, “Untuk fasilitas gedung dan ruang pelayanan, kami sudah berusaha memastikan semuanya memadai. Kantor administrasi kesiswaan dilengkapi dengan meja layanan, komputer, mesin printer, serta rak arsip untuk menyimpan data siswa dengan rapi dan mudah diakses. Meskipun demikian, kami masih sedang berupaya untuk menambah jumlah perangkat komputer dan printer, agar proses layanan administrasi dapat berjalan lebih cepat dan efisien. Kami juga terus memperbaiki fasilitas lainnya, seperti papan pengumuman yang memuat informasi penting terkait administrasi, serta memperbaiki tampilan ruang agar tetap nyaman bagi siswa dan orang tua yang datang” (ZK, 2025).

Wawancara dengan Bapak SY, Wakil Kepala Kesiswaan SDN 156 Palembang, menunjukkan hal serupa, beliau mengatakan, “Mengenai fasilitas gedung dan ruang layanan, kami sudah merasa cukup memadai. Ruang administrasi tertata dengan baik, nyaman, dan mudah diakses oleh siswa maupun orang tua. Kami juga memiliki perangkat komputer yang terkoneksi langsung dengan manajemen data siswa, sehingga proses pencatatan dan pengolahan data dapat dilakukan secara digital” (SY, 2025).

Untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi, peneliti juga memberikan hasil

Berdasarkan hasil observasi, dan wawancara langsung di lapangan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa bukti fisik tangible dalam layanan administrasi di SDN 156 Palembang telah diperhatikan dengan baik. Hal ini terlihat dari ketersediaan fasilitas ruang tata usaha yang bersih dan tertata, meja pelayanan yang nyaman, serta kelengkapan sarana seperti komputer dan lemari arsip untuk menyimpan dokumen administrasi siswa. Selain itu, papan pengumuman dan brosur informasi mengenai prosedur administrasi juga tersedia, sehingga memudahkan siswa dan orang tua dalam memahami proses yang harus dilakukan.

## 2. *Reliability* (Kehandalan) dalam Layanan Administrasi Kesiswaan

*Reliability* berarti kehandalan atau ketepatan dalam suatu layanan, sistem, atau proses. Dalam konteks layanan administrasi kesiswaan, *reliability* mengacu pada sejauh mana layanan tersebut dapat diandalkan, konsisten, dan tepat waktu dalam memenuhi kebutuhan siswa (Suyanto, 2015).

---

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, reliability dalam pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan di SDN 156 Palembang terlihat dari kemampuan untuk diandalkan, konsistensi, dan ketepatan layanan yang diberikan. Staf tata usaha menunjukkan profesionalisme dengan selalu siap melayani kebutuhan administrasi siswa secara akurat dan tepat waktu. Selain itu, penggunaan sistem pencatatan yang modern serta perangkat komputer yang mendukung memastikan bahwa data dan informasi dikelola dengan baik, meminimalkan kesalahan, dan meningkatkan efisiensi layanan. Kesiapan staf dalam menjalankan tugasnya dengan disiplin juga mencerminkan komitmen sekolah dalam memberikan layanan administrasi yang dapat diandalkan.

Berdasarkan wawancara penelitian dengan Ibu IDA selaku kepala tata usaha SDN 156 Palembang yang mengatakan bahwa:

“Saya selaku kepala tata usaha selalu berusaha memastikan bahwa setiap proses administrasi berjalan lancar. Kami memiliki sistem pencatatan yang rapi dan prosedur baku dalam setiap layanan. Misalnya, untuk pengurusan surat keterangan siswa, kami menetapkan standar bahwa surat harus selesai dalam waktu maksimal 1 hari kerja. Selain itu, kami juga menggunakan sistem digital untuk pencatatan data siswa agar lebih akurat dan mudah diakses.” (IDA, Kepala Tata Usaha SDN 156 Palembang, Wawancara, Palembang 20 Januari 2025).

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Ibu TA selaku staf tata usaha SDN 156 Palembang, yang mengatakan bahwa:

“Kami selalu berusaha memastikan bahwa setiap proses administrasi berjalan lancar. Data siswa kami simpan dengan rapi dan sistematis agar mudah diakses saat dibutuhkan, dalam hal ini kami tetap mengutamakan ketelitian dan kecepatan dalam pelayanan.” (TA, Staf Tata Usaha SDN 156 Palembang, Wawancara, Palembang 24 Januari 2025).

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Bapak ZK selaku kepala sekolah SDN 156 Palembang, yang mengatakan bahwa:

“Kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan administrasi yang dapat diandalkan. Setiap staf telah dilatih untuk bekerja dengan sistem yang ada, sehingga mereka dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan akurat. Selain itu, kami juga terus berupaya meningkatkan fasilitas agar dapat menunjang efisiensi kerja staf administrasi.” (ZK, Kepala Sekolah SDN 156 Palembang, Wawancara, Palembang 3 Februari 2025).

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Bapak SY selaku Waka Kesiswaan SDN 156 Palembang, yang mengatakan bahwa:

“Keandalan dalam administrasi sangat penting agar siswa dan orang tua mendapatkan pelayanan yang optimal. Kami memastikan bahwa setiap proses berjalan sesuai prosedur dan data siswa selalu diperbarui secara berkala. Dengan adanya sistem digital, proses pencatatan dan pengolahan data menjadi lebih cepat dan minim kesalahan.” (SY, Waka Kesiswaan SDN 156 Palembang, Wawancara, Palembang 10 Februari 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, maka disimpulkan bahwa layanan administrasi kesiswaan berkaitan dengan aspek reliability/kehandalan bahwa kehandalan dalam layanan sudah bagus dan mampu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan keinginan pengguna jasa dan tidak bertele-tele dalam menyelesaikan tugas. Proses pembaruan data dilakukan secara berkala dengan sesuai standar operasional prosedur.

Dari hasil observasi, dan wawancara yang telah dikumpulkan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa reliability/keandalan dalam layanan administrasi kesiswaan di SDN

---

156 Palembang memiliki tingkat keandalan yang baik. Hal ini tercermin dari konsistensi dalam memberikan pelayanan, ketepatan dalam pencatatan data, serta upaya berkelanjutan dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi proses administrasi

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

Responsive dalam layanan administrasi kesiswaan mengacu pada kecepatan, ketepatan, serta kesiapan tenaga administrasi dalam merespons kebutuhan siswa dan orang tua. Daya tanggap yang baik mencerminkan kualitas layanan yang mampu memenuhi harapan pengguna secara efektif dan efisien (Sudarsono, 2019).

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti dalam pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan di SDN 156 Palembang, terlihat bahwa tenaga administrasi memiliki tingkat responsivitas yang cukup baik. Hal ini tercermin dari kesiapan staf tata usaha dalam melayani siswa dan orang tua yang datang untuk keperluan administrasi, seperti pengurusan surat keterangan, laporan akademik, serta keperluan pendaftaran ulang.

Berdasarkan wawancara penelitian dengan Ibu IDA selaku kepala tata usaha SDN 156 Palembang yang mengatakan bahwa:

“Kami selalu berusaha merespons setiap permintaan secepat mungkin. Misalnya, Saat mereka datang untuk mengurus administrasi, kami memastikan mereka tidak perlu menunggu terlalu lama. Kami juga menyediakan layanan informasi melalui WhatsApp untuk orang tua yang ingin bertanya tanpa harus datang langsung ke sekolah” (IDA, Kepala Tata Usaha SDN 156 Palembang, Wawancara, Palembang 20 Januari 2025).

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan ibu TA selaku staf tata usaha SDN 156 Palembang, yang mengatakan bahwa:

“Kami berupaya untuk selalu sigap dalam memberikan pelayanan administrasi. Jika ada siswa atau orang tua yang memiliki pertanyaan atau kendala dalam proses administrasi, kami segera memberikan solusi atau arahan yang dibutuhkan. Namun, dalam kondisi tertentu, seperti jam sibuk saat pendaftaran atau pengambilan rapor, terkadang kami membutuhkan waktu lebih untuk menangani semua permintaan secara optimal” (TA, Staf Tata Usaha SDN 156 Palembang, Wawancara, Palembang 24 Januari 2025).

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan bapak ZK selaku kepala sekolah SDN 156 Palembang, yang mengatakan bahwa:

“Kami terus mendorong tenaga administrasi untuk meningkatkan responsivitas mereka dalam melayani siswa dan orang tua. Selain itu, kami juga sedang mengupayakan peningkatan fasilitas administrasi, seperti penambahan komputer dan sistem pencatatan digital, agar proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan akurat” (ZK, Kepala Sekolah SDN 156 Palembang, Wawancara, Palembang 3 Februari 2025).

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan bapak SY selaku waka kesiswaan SDN 156 Palembang, yang mengatakan bahwa:

“Kami memastikan bahwa layanan administrasi berjalan dengan responsif dan efisien. Jika ada pertanyaan atau kendala dari siswa maupun orang tua, staf administrasi kami selalu siap membantu. Kami juga menyediakan papan pengumuman dan informasi digital yang memuat prosedur administrasi agar mereka dapat memperoleh informasi dengan mudah tanpa harus menunggu lama” (SY, Waka Kesiswaan SDN 156 Palembang, Wawancara, Palembang 10 Februari 2025).

Dari hasil observasi, dan wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa responsivitas dalam layanan administrasi kesiswaan di SDN 156 Palembang sudah cukup baik. Tenaga administrasi menunjukkan kesiapan dalam melayani siswa dan orang tua dengan cepat dan akurat.

---

#### 4. Assurance (Jaminan) dalam Layanan Administrasi Kesiswaan

Assurance dalam konteks layanan administrasi kesiswaan mengacu pada jaminan atau kepastian yang diberikan oleh pihak sekolah kepada siswa, orang tua, dan pihak terkait bahwa layanan administrasi yang diberikan dapat dipercaya, profesional, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Jaminan ini mencakup kompetensi staf administrasi, kepastian terhadap keakuratan layanan, serta sikap ramah dan responsif dalam menangani kebutuhan administrasi siswa dan orang tua (Suryani, 2019).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap layanan administrasi kesiswaan di SDN 156 Palembang, ditemukan bahwa tenaga administrasi telah menunjukkan tingkat kepercayaan dan profesionalisme yang tinggi. Hal ini tercermin dari kemampuan mereka dalam memberikan informasi dengan jelas, menangani dokumen administrasi secara akurat, serta memastikan bahwa seluruh proses berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan wawancara penelitian dengan Ibu IDA selaku kepala tata usaha SDN 156 Palembang yang mengatakan bahwa:

“Kami selalu berusaha memberikan pelayanan administrasi yang terbaik kepada siswa dan orang tua. Setiap prosedur telah kami susun dengan sistematis agar mudah dipahami dan diikuti. Kami juga memastikan bahwa staf administrasi memiliki keterampilan yang cukup dalam menangani berbagai kebutuhan administrasi, mulai dari pencatatan data hingga penyampaian informasi dengan jelas dan akurat.” (IDA, Kepala Tata Usaha SDN 156 Palembang, Wawancara, Palembang 20 Januari 2025).

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan ibu TA selaku staf tata usaha SDN 156 Palembang, yang mengatakan bahwa:

“Kami selalu memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan kepada siswa dan orang tua sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Keakuratan dalam pencatatan data dan transparansi dalam prosedur administrasi menjadi prioritas kami. Selain itu, kami juga selalu berusaha untuk bersikap ramah dan responsif dalam menjawab pertanyaan atau menangani kendala administrasi yang mungkin terjadi.” (TA, Staf Tata Usaha SDN 156 Palembang, Wawancara, Palembang 24 Januari 2025).

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan bapak ZK selaku kepala sekolah SDN 156 Palembang, yang mengatakan bahwa:

“Saya selaku kepek SDN 156 Palembang tentu saja selalu menekankan pentingnya memberikan layanan administrasi dengan baik demi menjamin hal itu para tenaga administrasi kami sudah mengikuti diklat, seminar/workshop demi meningkatkan kualitas mereka dan dapat memberikan kepastian layanan kepada siswa dan orang tua.” (ZK, Kepala Sekolah SDN 156 Palembang, Wawancara, Palembang 3 Februari 2025).

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan bapak SY selaku waka kesiswaan SDN 156 Palembang, yang mengatakan bahwa:

“Kami selalu berusaha memberikan kepastian layanan administrasi yang mudah diakses dan dapat diandalkan. Selain itu, kami juga memastikan bahwa seluruh tenaga administrasi memiliki pemahaman yang mendalam tentang sistem administrasi sekolah, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang cepat dan tepat.” (SY, Waka Kesiswaan SDN 156 Palembang, Wawancara, Palembang 10 Februari 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, maka disimpulkan bahwa layanan administrasi kesiswaan berkaitan dengan aspek assurance (jaminan) sudah baik dilihat dari bahwa sekolah menerapkan kebijakan ketat terkait keamanan dan privasi data siswa. Audit keamanan rutin dilakukan setiap semester. Memastikan layanan cepat serta

---

ramah. Kebijakan privasi rutin dikomunikasikan kepada orang tua dan guru.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa jaminan layanan administrasi kesiswaan di SDN 156 Palembang telah diterapkan dengan baik. Tenaga administrasi memiliki kompetensi yang memadai dalam memberikan pelayanan yang akurat, profesional, dan dapat diandalkan. Dengan adanya kepastian dalam prosedur administrasi serta komunikasi yang jelas dan terbuka, layanan administrasi kesiswaan dapat berjalan secara efektif dan memberikan kenyamanan bagi siswa serta orang tua dalam mengurus berbagai keperluan administrasi sekolah.

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

*Empathy* dalam layanan administrasi kesiswaan merupakan faktor penting yang mencerminkan kepedulian dan perhatian petugas administrasi terhadap kebutuhan siswa serta orang tua. *Empathy* merujuk pada petugas administrasi untuk memahami, merasakan, dan menghargai perasaan serta kebutuhan siswa, orang tua, dan guru dalam setiap interaksi administratif. Dengan adanya *empathy*, layanan administrasi tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga pada kenyamanan dan kepuasan para penerima layanan (Fauziah, 2020).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, empati dalam layanan administrasi kesiswaan di SDN 156 Palembang telah diterapkan dengan baik. Hal ini terlihat dari sikap ramah dan sabar yang ditunjukkan oleh petugas administrasi dalam melayani siswa dan orang tua. Staf administrasi selalu berusaha mendengarkan keluhan, memberikan penjelasan yang jelas, serta membantu dalam menyelesaikan permasalahan administratif dengan penuh kesabaran dan kepedulian.

Berdasarkan wawancara penelitian dengan Ibu IDA selaku kepala tata usaha SDN 156 Palembang yang mengatakan bahwa:

"Kami selalu berusaha memberikan layanan yang tidak hanya cepat dan akurat, tetapi juga ramah dan penuh perhatian. Kami memahami bahwa beberapa siswa dan orang tua mungkin mengalami kesulitan dalam memahami prosedur administrasi, sehingga kami selalu siap membantu dengan memberikan arahan yang jelas dan mudah dipahami" (IDA, 2025).

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan ibu TA selaku staf tata usaha SDN 156 Palembang, mengatakan bahwa:

"Kami berusaha memberikan pelayanan dengan pendekatan yang lebih personal. Jika ada siswa atau orang tua yang terlihat bingung atau khawatir, kami berusaha memberikan penjelasan dengan bahasa yang lebih sederhana dan bersahabat agar mereka merasa lebih nyaman. Kami juga memastikan bahwa setiap siswa yang membutuhkan bantuan diberikan perhatian yang layak" (TA, 2025).

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan bapak ZK selaku kepala sekolah SDN 156 Palembang, mengatakan bahwa:

"Kami selalu menekankan kepada staf administrasi agar melayani siswa dan orang tua dengan penuh empati. Layanan administrasi bukan hanya tentang pencatatan dan pengarsipan, tetapi juga tentang bagaimana kita bisa membantu mereka dengan cara yang baik, sopan, dan penuh perhatian" (ZK, 2025).

Selanjutnya hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan bapak SY selaku waka kesiswaan SDN 156 Palembang, mengatakan bahwa:

"Empati sangat penting dalam pelayanan administrasi, terutama bagi siswa yang mungkin mengalami kesulitan dalam mengurus keperluan administratif. Kami selalu berusaha menciptakan suasana yang ramah dan mendukung agar mereka merasa nyaman



dalam berkomunikasi dengan pihak administrasi" (SY, 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, maka disimpulkan bahwa layanan administrasi kesiswaan berkaitan dengan aspek empathy (empati) sangat peduli terhadap kebutuhan siswa, orang tua, dan guru. Mereka menunjukkan kemampuan komunikasi yang baik, dengan mendengarkan keluhan atau pertanyaan secara penuh perhatian, menggunakan bahasa yang ramah dan sederhana, serta memastikan bahwa informasi yang disampaikan mudah dimengerti.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di lapangan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa empati dalam layanan administrasi kesiswaan di SDN 156 Palembang telah diterapkan dengan baik. Sikap ramah, kepedulian terhadap kebutuhan siswa dan orang tua, serta kesabaran dalam memberikan layanan menjadi faktor utama yang mendukung kualitas pelayanan administrasi di sekolah ini. Dengan adanya empati, layanan administrasi tidak hanya menjadi lebih efektif, tetapi juga lebih manusiawi dan inklusif bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

## **Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Layanan Administrasi Kesiswaan di SDN 156 Palembang**

### **1. Faktor Pendukung**

Terdapat beberapa faktor pendukung yang berperan penting dalam kelancaran layanan administrasi kesiswaan di SDN 156 Palembang. Salah satu faktor utama adalah tenaga kependidikan, khususnya staf tata usaha. Pelaksanaan layanan administrasi di sekolah merupakan tanggung jawab staf yang memiliki kompetensi profesional dalam aspek teknis dan manajerial. Seperti yang dijelaskan oleh Abdul Pandi (2022), tenaga administrasi yang kompeten sangat diperlukan untuk meningkatkan mutu layanan administrasi. Di SDN 156 Palembang, staf administrasi terdiri dari tiga orang, yakni satu Kepala Tata Usaha dan dua staf administrasi. Meskipun jumlahnya terbatas, mereka bekerja sama dengan kepala sekolah serta guru-guru yang dipilih sebagai panitia dalam pelaksanaan administrasi kesiswaan. Kolaborasi ini memastikan bahwa layanan administrasi berjalan efektif dan efisien.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu IDA, Kepala Tata Usaha SDN 156 Palembang, beliau menyatakan, "Saat ini sekolah memiliki tiga tenaga administrasi, dan dalam pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan, kami juga bekerja sama dengan kepala sekolah serta guru-guru yang ditunjuk sebagai panitia administrasi kesiswaan. Sehingga dalam pelaksanaannya tetap dapat berjalan dengan baik dan efektif dalam kelancaran operasional sekolah" (IDA, 2025). Senada dengan itu, Ibu TA, staf tata usaha SDN 156 Palembang, juga menambahkan, "Untuk sekarang di tenaga administrasi hanya memiliki 3 tenaga administrasi saja, tetapi hal tersebut tidak menjadi masalah dalam memberikan layanan. Sejauh ini staf administrasi sudah memberikan pelayanan yang efektif sehingga dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan efektif" (TA, 2025). Hal ini juga didukung oleh Bapak ZK, Kepala Sekolah SDN 156 Palembang, yang menyatakan, "Tata usaha di SDN 156 Palembang hanya memiliki 3 tenaga administrasi yaitu satu kepala tata usaha, dan dua staf tata usaha, meskipun demikian sekolah selalu mengupayakan untuk memberikan layanan yang baik agar para warga sekolah merasa puas dengan layanan yang kami berikan" (ZK, 2025). Bapak SY, Wakil Kepala Kesiswaan SDN 156 Palembang, juga menegaskan, "Pegawai tata usaha yang ada di SDN 156 Palembang hanya ada 3 orang, tetapi hal tersebut tidak menjadi penghambat dalam memberikan layanan yang terbaik. Karena kami memiliki staf yang kompeten dalam bidangnya sehingga dalam memberikan

---

layanan dapat berjalan secara efektif dan efisien” (SY, 2025).

Faktor pendukung lainnya adalah kerjasama antar pihak sekolah, yang sangat penting dalam mendukung kelancaran administrasi kesiswaan. Kerjasama yang baik antara kepala sekolah, kepala tata usaha, staf administrasi, waka kesiswaan, dan guru-guru sebagai panitia, memastikan bahwa layanan administrasi dapat berjalan lancar. Koordinasi yang efektif serta pembagian tugas yang jelas menjadi kunci utama dalam keberhasilan pelaksanaan administrasi. Dira Yulmi dkk (2022) menyatakan bahwa kerjasama yang baik di antara berbagai pihak di sekolah sangat diperlukan untuk menciptakan layanan yang berkualitas dan efektif.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu IDA, Kepala Tata Usaha, beliau menyatakan, “Dalam pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan, kami selalu menjalin kerja sama yang baik dengan berbagai pihak di sekolah. Staf tata usaha bertanggung jawab dalam pengelolaan data siswa, mulai dari pendaftaran, pencatatan kehadiran, hingga pengarsipan dokumen penting. Sementara itu, kepala sekolah memberikan arahan dan kebijakan yang harus kami jalankan. Wakil Kepala Sekolah bidang Kesiswaan juga berperan penting dalam mengoordinasikan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan administrasi kesiswaan, termasuk pembinaan siswa dan pelaksanaan program kesiswaan” (IDA, 2025). Ibu TA juga menambahkan, “Dalam pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan kami bekerja sama dengan pihak di sekolah dengan membagi tugas mulai dari kepala sekolah yang memberikan arahan dan kebijakan, kemudian staf tata usaha yang bertanggung jawab dalam pengelolaan data siswa, waka kesiswaan yang bertanggung jawab mengkoordinasi kegiatan yang berkaitan dengan kesiswaan, serta para guru yang ditunjuk sebagai panitia dalam pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan” (TA, 2025). Bapak ZK, Kepala Sekolah, menjelaskan, “Dalam pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan saya selaku kepala sekolah memberikan arahan dan kebijakan yang harus dijalankan kepada para tenaga kependidikan mulai dari staf tata usaha yang bertanggung jawab mulai dari pendaftaran hingga pengelolaan data siswa, kemudian berkoordinasi dengan waka kesiswaan serta menunjuk para guru yang akan berpartisipasi menjadi panitia dalam pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan” (ZK, 2025). Bapak SY menambahkan, “Dalam pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan kepala sekolah akan memberikan arahan dan kebijakan yang harus dijalankan kepada para tenaga kependidikan, kemudian saya selaku waka kesiswaan bertanggung jawab dalam mengkoordinasi berbagai kegiatan yang berkaitan dengan administrasi kesiswaan, lalu staf tata usaha yang bertanggung jawab mulai dari pendaftaran hingga pengelolaan data siswa” (SY, 2025).

Selain itu, sarana dan prasarana yang memadai juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan layanan administrasi kesiswaan. Fasilitas yang baik, seperti ruang kerja yang nyaman, komputer untuk pengelolaan data, serta arsip untuk penyimpanan dokumen, sangat mendukung kelancaran administrasi. Berdasarkan wawancara dengan Ibu IDA, beliau mengatakan, “Sarana dan prasarana sudah cukup dikatakan memadai, dari mulai perlengkapan yang kecil-kecil yang disediakan, ditambah lagi adanya komputer yang dilengkapi dengan printer dan fotocopy yang sudah khusus disiapkan untuk bagian tata usaha. Menurut saya ini sangat membantu dalam penyelesaian tugas-tugas administrasi” (IDA, 2025). Ibu TA juga menambahkan, “Sarana dan prasarana yang ada sudah cukup dikatakan memadai, hal ini dapat dilihat dari perlengkapan yang kecil-kecil yang disediakan, ditambah lagi adanya komputer yang dilengkapi dengan printer dan fotocopy yang sudah khusus disiapkan untuk bagian tata usaha. Menurut saya ini sangat membantu dalam penyelesaian tugas-tugas administrasi” (TA, 2025). Bapak ZK, Kepala Sekolah,

menyatakan, “Ya, kalau sarana dan prasarana ini memang sangat menjadi faktor pendukung, dikarenakan hal tersebut berperan penting dalam keberlangsungan pelaksanaan administrasi, jadi untuk segala fasilitas teknologi terutama sudah sangat kami fasilitasi dan sangat memadai” (ZK, 2025). Bapak SY juga mengatakan, “Iya betul sarana dan prasarana yang ada benar menjadi faktor pendukung, karena saya sebagai waka kesiswaan juga dalam persoalan administrasi juga sangat terbantu dengan adanya fasilitas sarana dan prasarana untuk bidang administrasi, terkhusus di bagian tata usaha” (SY, 2025).

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang ada, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung utama dalam pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan di SDN 156 Palembang adalah tenaga kependidikan yang kompeten, kerjasama yang baik antar pihak sekolah, serta sarana dan prasarana yang memadai. Dengan adanya tenaga administrasi yang profesional, koordinasi yang efektif antar pihak terkait, serta fasilitas yang lengkap, proses administrasi berjalan secara efektif, efisien, dan memberikan kenyamanan bagi semua pihak yang terlibat.

## 2. Faktor Penghambat

Terdapat beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan di SDN 156 Palembang, antara lain sistem administrasi yang kurang efisien. Sistem aplikasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) yang digunakan sering mengalami error atau overload, terutama ketika tingginya jumlah pendaftar yang mengakses aplikasi secara bersamaan. Hal ini menghambat kelancaran proses administrasi, menyebabkan keterlambatan dalam verifikasi data, serta meningkatkan beban kerja tenaga kependidikan yang harus menangani masalah teknis tersebut. Oleh karena itu, diperlukan sistem yang lebih stabil dan terintegrasi agar layanan administrasi kesiswaan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu IDA, Kepala Tata Usaha SDN 156 Palembang, beliau mengatakan, “Salah satu faktor utama yang menghambat layanan administrasi kesiswaan adalah sistem aplikasi PPDB yang mengalami error atau overload akibat tingginya jumlah pendaftar yang mengakses secara bersamaan. Hal ini disebabkan karena sistem yang tidak memiliki batasan sehingga beberapapun yang ingin mendaftar bisa langsung ke aplikasi, sehingga staf tata usaha yang memang menangani bagian tersebut terkadang kewalahan.” (IDA, 2025). Hal serupa disampaikan oleh Ibu TA, staf tata usaha SDN 156 Palembang, yang mengatakan, “Salah satu faktor utama yang menghambat layanan administrasi kesiswaan adalah sistem aplikasi PPDB yang sering mengalami error atau overload akibat tingginya jumlah pendaftar yang mengakses secara bersamaan. Hal ini disebabkan karena sistem yang tidak memiliki batasan, sehingga siapa pun yang ingin mendaftar dapat langsung mengakses aplikasi tanpa kendala.” (TA, 2025). Bapak ZK, Kepala Sekolah SDN 156 Palembang, juga menambahkan, “Salah satu faktor utama yang menghambat layanan administrasi kesiswaan di sekolah kami adalah sistem aplikasi PPDB yang sering mengalami error atau overload, terutama akibat tingginya jumlah pendaftar yang mengakses secara bersamaan. Hal ini terjadi karena sistem tidak memiliki batasan yang jelas, sehingga siapa pun yang ingin mendaftar dapat langsung mengakses aplikasi tanpa kendala.” (ZK, 2025). Bapak SY, Wakil Kepala Kesiswaan SDN 156 Palembang, juga mengatakan, “Dari yang saya lihat salah satu faktor utama yang menghambat layanan administrasi kesiswaan, khususnya dalam proses PPDB, adalah sistem aplikasi yang sering mengalami error atau overload akibat tingginya jumlah pendaftar yang mengaksesnya secara bersamaan.” (SY, 2025).

Faktor penghambat berikutnya adalah kurangnya kesadaran dan partisipasi orang

---

tua dalam melengkapi dan mengonfirmasi data pendaftaran tepat waktu. Ketidaktepatan waktu dalam pengisian data ini memperlambat proses verifikasi dan mempersulit staf administrasi dalam menangani data yang belum lengkap atau bahkan salah. Hal ini mengarah pada keterlambatan dalam proses administrasi, yang pada gilirannya mengganggu kelancaran PPDB dan meningkatkan beban kerja tenaga kependidikan.

Ibu IDA menyatakan, “Kurangnya kesadaran dan partisipasi orang tua dalam melengkapi dan mengonfirmasi data pendaftaran secara tepat waktu merupakan salah satu faktor utama yang menghambat layanan administrasi kesiswaan. Hal ini menyebabkan proses verifikasi data menjadi lebih lama, yang pada gilirannya berdampak pada keterlambatan pelaksanaan PPDB dan meningkatkan beban kerja staf tata usaha yang menangani administrasi tersebut.” (IDA, 2025). Ibu TA juga menambahkan, “Salah satu kendala yang kami hadapi dalam layanan administrasi kesiswaan adalah kurangnya kesadaran orang tua untuk segera melengkapi data pendaftaran anak mereka. Ketidaktepatan waktu dalam pengisian data ini memperlambat proses verifikasi dan membuat kami harus menangani data yang belum lengkap atau bahkan salah, yang menyebabkan keterlambatan dalam proses administrasi.” (TA, 2025). Bapak ZK, Kepala Sekolah, menyatakan, “Kurangnya partisipasi orang tua dalam mengonfirmasi data pendaftaran tepat waktu adalah salah satu faktor yang menghambat kelancaran layanan administrasi kesiswaan di sekolah kami.” (ZK, 2025). Bapak SY juga menyatakan, “Kurangnya kesadaran dan partisipasi orang tua dalam mengisi formulir pendaftaran dengan lengkap dan tepat waktu sangat berpengaruh pada proses PPDB. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam verifikasi data dan memperburuk kelancaran proses administrasi di sekolah.” (SY, 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dua faktor penghambat utama dalam layanan administrasi kesiswaan di SDN 156 Palembang adalah sistem aplikasi PPDB yang tidak memiliki batasan jelas untuk mengontrol jumlah pendaftar yang mengakses aplikasi dan kurangnya kesadaran serta partisipasi orang tua dalam memenuhi persyaratan administrasi tepat waktu. Kedua masalah ini menyebabkan keterlambatan dalam proses verifikasi data, memperburuk kelancaran proses administrasi, serta menambah beban kerja staf administrasi.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan judul *Pelaksanaan Layanan Administrasi Kesiswaan di SDN 156 Palembang*, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan administrasi di sekolah tersebut sudah berjalan dengan baik. Aspek tangible terlihat dari dukungan sarana dan prasarana yang memadai, yang memungkinkan tenaga administrasi untuk memberikan pelayanan yang optimal. Aspek reliability tercermin dari kemampuan tenaga administrasi dalam menjalankan tugasnya dengan baik, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Di sisi lain, aspek responsivitas juga ditunjukkan melalui kecepatan tenaga administrasi dalam merespons kebutuhan siswa dan orang tua, sementara assurance atau jaminan pelayanan yang diberikan menunjukkan bahwa tenaga administrasi memiliki kompetensi yang memadai dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat dipercaya, menumbuhkan rasa percaya di kalangan penerima layanan. Terakhir, aspek empati terlihat dari kepedulian tenaga administrasi yang dengan penuh perhatian dan keramahan membantu berbagai keperluan administrasi siswa dan orang tua.

Adapun faktor pendukung dalam pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan di SDN 156 Palembang antara lain adalah staf tata usaha yang kompeten, kerjasama yang baik antar pihak sekolah, serta sarana dan prasarana yang memadai, yang secara keseluruhan mendukung kelancaran operasional administrasi. Sementara itu, terdapat pula faktor penghambat yang

---

memengaruhi efektivitas layanan, yaitu sistem PPDB yang kurang efisien, yang sering mengalami error atau overload, serta kurangnya kesadaran dan partisipasi orang tua siswa dalam melengkapi data administrasi tepat waktu, yang menghambat kelancaran proses administrasi kesiswaan.

#### DAFTAR REFERENSI

- A.Muri Yusuf. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta:Kencana.
- Abdul Pandi. (2022). *Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan administrasi di MTS. Hidayatul Muhsinin*. Jurnal Manajemen Pendidikan. Vol. 4, No. 1.
- Abi Anggito&Johan Setiawan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawabarot :CV. Jejak.
- Ahmad, Budi. (2020). *Manajemen Layanan Kesiswaan*. Jakarta: Penerbit Edukasi.
- Al Istiqomah. (2016). *Fungsi Pelaksanaan (Actuating) dalam Sumber Daya Manusia*. Malang:UNM.
- Amaliyah, Rosdiana. (2023). *Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Belajar Siswa SD YPW Krakatau Steel V Kota Cilegon*. Jurnal Mirai Management.
- Amirul Mustofa, dkk. (2020). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: CV.Jakad Media Publishing.
- Annisa Rahmadani,dkk. (2024). *Konsep Administrasi Pendidikan*. Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora.
- Apriliana,sukaris. (2022). *Analisa Kualitas Layanan pada CV. Singoyudha Nusantara*. Jurnal Maneksi, Vol.11 No. 2.
- Asnawir. (2021). *Administrasi Kesiswaan dalam Proses Pembelajaran*. Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran, vol. 10, No. 2.
- Atep Adya Barata. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Baharuddin dan Moh. Makin. (2016). *Manajemen Pendidikan Islam: Transformasi menuju sekolah1 Madrasah Unggul*. Malang: UIN-Maliki Malang Press.
- Chamidi, Safrudin. (2014). *Kaitan Antara Data dan Informasi Pendidikan dengan Perencanaan Pendidikan*. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan.
- Dira Yulmi, dkk. *Kerjasama Personil Sekolah Dalam Pelayanan Bk di Sekolah*. Jurnal Riset Tindakan Indonesia.
- Djali. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Dr. Sudarsono,MM. (2021). *Service Marketing dalam Konteks Kepuasan dan Kualitas Layanan*. Jakarta: CV. Cahaya Arsh Publisher & Printing.
- Elia Ardyan,dkk. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif di Berbagai Bidang*. Jambi:PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Flowrent, dkk. (2024). *Implementasi Pelaksanaan Administrasi Kesiswaan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MAN 4 Sukoharjo*. Jurnal Ilmiah Perkembangan Pendidikan dan Pembelajaran, Vol. 1 No. 2.
- George R Terry dan Leslie W. Rue. (2019). *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan. (2020). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ipong Dekawati. (2022). *Manajemen Pendidikan Teori dan Praktik*. Bandung: Indonesia Emas Group.
- Kepmendiknas No. 053/U/2001 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar Dan Menengah.
- Lexy J. Moleong. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Luh Titi Handayani. (2022). *Buku Ajar Implementasi Teknik Analisis Data Kuantitatif*. Jakarta Selatan:PT.Scifintech Andre Wijaya.
- .....

- 
- M Afdhal Chatra dkk. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Praktis Untuk Analisis Data Kualitatif dan Studi Kasus*. Jambi: PT. Sonpedia Publisher Indonesia.
- M. Sobry Sutikno. (2014) *Manajemen Pendidikan*. Lombok: Holistica.
- Makhfudhoh Alfiani Fauziah. *Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MA Madinatunnajah Ciputat*, Vol.4, No.1.
- Mardiah Astuti, Hidayat, Ayu Nur Hasanah. (2024). *Pelaksanaan Administrasi Kesiswaan di MTS Al Muhajirin Muara Padang Banyuasin*. Jurnal Ilmu Pendidikan, Vol. 5 No.2.
- Muh Fadli Fajrin dkk. (2022). *Pelaksanaan Administrasi Kesiswaan dalam Dunia Pendidikan*. Jurnal Pendidikan.
- Muhammad Arif, Uswatun Hasanah Unsur. (2022) *Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan di Sekolah dan Peran Guru di dalamnya terhadap Kepuasan Peserta Didik*. Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Kependidikan, Vol.6 No. 2.
- Mulyadi. (2021). *Dasar-dasar Ilmu Manajemen*. Bengkalis Riau : DOTPLUS Publisher.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. (2019). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rukin. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Surabaya: CV. Jakad Media Publisher.
- Saipul Annur. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan*. Palembang: Grafika Telindo Press.
- Saipul Annur. (2018). *Metodologi Penelitian Pendidikan Analisis Data Kualitatif dan Kualitatif*. Palembang: Noer Fikri Offset.
- Samiji Sarosa. (2021). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. DI Yogyakarta: PT Kanisius.
- Seftiany Permata Hidayat, Desi Nurhikmayati. (2014). *Peran Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah di Man 1 Kota Mojokerto*. Jurnal Inspirasi Manajemen, Vol.4 No.4.
- Sri Astuti, Onny Fitriana, Trisni Handayani. (2022). *Modul Administrasi dan Supervise Pendidikan*. Sulteng: CV. Feniks Muda Sejahtera.
- Sudarsono. (2019). *Manajemen Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Penerbit Mandiri.
- Sudarsono. (2021). *Service Marketing dalam Konteks Kepuasan dan Kualitas Layanan*. Jakarta: CV. Cahaya Arsh Publisher & Printing.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metodelogi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharismi Arikunto. (2019). *Prosedur Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukarana. (2017). *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Manda Maju.
- Sutikno. (2022). *Strategi dan Teknik Penelitian*. Jakarta: Guepedia.
- Suyanto. (2015). *Manajemen Administrasi Sekolah*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Syafaruddin. (2014). *Pengelolaan Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing.
- Usman Effendi. *Asas Manajemen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Yusniar. (2021). *Manajemen Kinerja Staff Tata Usaha dalam Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMP Negeri 2 Samba*, (Universitas Tanjungpura). Jurnal: Visi Ilmu Pendidikan, Vol. 13, No. 1.
- Zenal Mukarom. (2015). *Manajemen Pelayanan Public*. Bandung: Pustaka Setia.
-