

## Komunikasi Publik untuk Pelayanan Administrasi Kesiswaan di Sekolah Menengah Atas (SMA) IBA Palembang

Marsha Alicia<sup>1</sup>, Mardiah Astuti<sup>2</sup>, Hidayat<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>UIN Raden Fatah Palembang

E-mail: marshaaliciaaaa@gmail.com<sup>1</sup>, mardiahastuti\_uin@radenfatah.ac.id<sup>2</sup>,  
hidayat@radenfatah.ac.id<sup>3</sup>

### Article History:

Received: 14 Maret 2025

Revised: 20 Maret 2025

Accepted: 30 Maret 2025

**Keywords:** Komunikasi Publik untuk Pelayanan Administrasi Kesiswaan di Sekolah Menengah Atas (SMA) IBA Palembang

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi publik yang diterapkan dalam pelayanan administrasi kesiswaan di SMA IBA Palembang serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses komunikasi publik untuk pelayanan administrasi di Sekolah Menengah Atas (SMA) IBA Palembang. Komunikasi publik memegang peranan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kesiswaan di sekolah. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Kepala Sekolah, Wakil Kesiswaan, Staf Tata Usaha, dan Siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SMA IBA Palembang telah menerapkan komunikasi publik yang efektif dengan memanfaatkan berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, grup WhatsApp, serta pertemuan tatap muka (open house) dengan siswa dan orang tua. Sekolah juga menerapkan prinsip keterbukaan informasi, transparansi, serta responsivitas dalam memberikan pelayanan administrasi. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan literasi teknologi di kalangan orang tua, koordinasi yang belum optimal antara staf tata usaha dan guru, serta tantangan dalam memastikan informasi tersampaikan secara merata kepada seluruh pemangku kepentingan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi publik untuk pelayanan administrasi di sekolah menengah atas (SMA) IBA Palembang menerapkan komunikasi terbuka atau penyampaian informasi yang jelas serta mengedepankan penggunaan media sosial dalam mempercepat penyampaian informasi mengenai layanan administrasi sekolah. Diharapkan sekolah untuk mengidentifikasi hambatan komunikasi dan dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi guna membangun citra positif sekolah.

### PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan yang berkomitmen terhadap kualitas, perlu mengembangkan komunikasi publik yang komprehensif. Ini melibatkan penggunaan berbagai saluran komunikasi,

termasuk media digital dan tradisional, serta keterlibatan aktif dari semua pemangku kepentingan. Dengan komunikasi yang tepat, sekolah dapat memastikan bahwa informasi penting tersampaikan dengan efektif dan efisien, mendukung pencapaian tujuan pendidikan yang lebih tinggi. komunikasi publik untuk pelayanan administrasi adalah bagian integral dari manajemen sekolah yang memerlukan pendekatan komunikasi yang tepat dan terstruktur. (Nina Winangsih syam, 2019)

Komunikasi publik merupakan salah satu komponen penting dalam manajemen organisasi, termasuk dalam lingkungan sekolah. Di era globalisasi dan digitalisasi saat ini, peran komunikasi publik semakin krusial untuk menjamin transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan administrasi di sekolah. Pelayanan administrasi kesiswaan yang baik tidak hanya mendukung kelancaran operasional sekolah, tetapi juga berkontribusi langsung pada kepuasan seluruh pemangku kepentingan, seperti siswa, orang tua, guru, dan masyarakat. Komunikasi publik adalah elemen krusial dalam penyampaian pelayanan yang unggul kepada masyarakat. (Rosady Ruslan, 2015)

Komunikasi yang efektif antara sekolah dan publik dapat meningkatkan kepercayaan, transparansi, dan kepuasan pelanggan. Sekolah atau lembaga pendidikan telah diketahui bertujuan untuk mempersiapkan dan menghasilkan tenaga kerja untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau pemerintah. Komunikasi publik menjadi kunci dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi kesiswaan, mulai dari proses penerimaan siswa baru hingga pengelolaan data akademik.

Komunikasi yang terbuka dan interaktif dalam melayani administrasi kesiswaan dengan menerapkan transparansi dalam penyampaian informasi, memanfaatkan media sosial untuk mempercepat komunikasi, serta membuka diri terhadap saran dan keluhan dari siswa dan orang tua. Selain itu, sekolah juga memastikan koordinasi yang baik antara kepala sekolah, guru, dan staf administrasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. (Sumarna Surapranata, 2017)

Komunikasi publik memainkan peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kesiswaan di intitusi pendidikan, termasuk SMA IBA Palembang. Di era digital saat ini, kebutuhan akan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pelayanan administrasi semakin meningkat.

Pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan, tetapi juga oleh kualitas komunikasi yang terjalin antara pihak sekolah, siswa, dan orang tua. Komunikasi publik memerlukan keterampilan komunikasi lisan dan tulisan agar pesan dapat disampaikan secara efektif dan efisien. Layanan harus memenuhi kebutuhan individu atau kelompok individu yang dilayani, dalam persyaratan utama yang harus dipenuhi oleh petugas adalah sebagai berikut : (Daryanto, 2013)

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang harus diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. Waktu penyampaian yang tepat dan keramah-tamahan

Hal ini sesuai dengan Permendiknas No. 24 Tahun 2008, yang menetapkan standar untuk tenaga administrasi sekolah. Kepala tenaga administrasi sekolah, khususnya harus memiliki kedua kemampuan teknis dan kemampuan manajemen. Selain kompetensi sosial lainnya, tenaga administrasi sekolah harus memiliki kompetensi pelayanan prima.

Adapun untuk mencapai keberhasilan tersebut, diperlukan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana komunikasi antara kepala sekolah, guru, orang tua, maupun siswa dalam proses meningkatkan pelayanan administrasi kesiswaan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana komunikasi publik untuk pelayanan administrasi kesiswaan di SMA IBA Palembang agar dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, mendukung

.....

transparansi dan akuntabilitas, dapat mengidentifikasi hambatan komunikasi, meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan, dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, dan membangun citra positif sekolah. Dan juga menganalisis kendala komunikasi publik untuk pelayanan administrasi kesiswaan agar dapat mengetahui solusi dari setiap kendala yang terjadi karena dapat menentukan seberapa efektif kegiatan komunikasi secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil observasi di atas, maka penulis simpulkan bahwa komunikasi terhadap layanan administrasi kesiswaan di SMA IBA Palembang komunikatif dan terbuka dalam menerima serta mengedepankan saran dan keluhan serta jumlah staf pegawainya yang cukup dalam pelayanan administrasi berbasis komunikasi publik yang efektif. Komunikasi Publik menunjukkan bahwa penggunaan komunikasi yang efektif sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kesiswaan. Dengan demikian, kepala sekolah selalu menerapkan komunikasi transparansi atau penyampaian informasi yang jelas serta penggunaan media sosial dalam mempercepat penyampaian informasi mengenai layanan administrasi sekolah kepada staf tata usaha, guru lainnya agar dapat responsif untuk meningkatkan efektivitas layanan administrasi kesiswaan di SMA IBA Palembang.

Selain itu, penelitian juga bertujuan mengidentifikasi kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan media, literasi teknologi, dan koordinasi antar pihak, sehingga dapat ditemukan solusi yang relevan untuk meningkatkan kualitas layanan. Muhammad Arni menyatakan bahwa komunikasi publik mencakup semua rencana dan taktik atau cara yang akan digunakan untuk melancarkan komunikasi dengan menampilkan pengirim, pesan, dan penerima sepanjang proses komunikasi untuk mencapai tujuan.

## **LANDASAN TEORI**

### **Komunikasi Publik**

Istilah “komunikasi” berasal dari bahasa latin “communis” yang berarti “membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih”, dan “communico” yang berarti “membagi”. Komunikasi adalah interaksi antara dua atau lebih individu melalui proses pengiriman pesan yang dapat dipahami dan diterima timbal balik. Komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau berbagi informasi satu sama lain, yang mengarah pada saling pengertian yang mendalam. (Everett M. Rogers dan D. Lawrence Kincaid, 2018) komunikasi publik mengacu pada proses komunikasi dimana pembicara menyampaikan pesan didepan khalayak yang lebih besar. Komunikator memegang kendali atas proses komunikasi, dan salah satu ciri komunikasi publik adalah kontrol oleh sumber. (Cangara 2014).

Sumber komunikasi memiliki kontrol tak terbatas atas penentuan pesan apa yang akan disampaikan. (Ruben dan Steward, 2015). Komunikasi publik berfungsi sebagai pedoman untuk perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai tujuan. Komunikasi ini harus mampu menjelaskan bagaimana operasionalnya secara praktis dilakukan. Namun, pendekatan dapat berubah tergantung pada situasi dan keadaan. Pelaksanaan atau actualing berfungsi sebagai tindakan untuk memengaruhi anggota yang dilakukan oleh pimpinan agar mampu bekerja dengan baik, mengatasi hambatan, meningkatkan kesetiaan pada pimpinan dan organisasi, serta mampu menanamkan rasa tanggung jawab. (Mubarak, 2021). Dalam Islam, actualing dapat disebut dengan al-taujih yaitu mengarahkan. Dalam Al-Qur'an, Allah SWT banyak menyebutkan actualing berperan dalam mencapai suatu tujuan. Komunikasi publik membutuhkan kerangka waktu komunikasi yang tepat dan cepat terkait dengan dinamika, perubahan dan rpsons publik yang berkembang. Artinya kontekstualisasi terhadap pesan, komunikator, dan substansi menempati prioritas tinggi dalam komunikasi publik.

### **Pelayanan Administrasi Kesiswaan**

Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan tingkat pemuasnya hanya dapat dirasakan oleh

---

orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Menurut kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. (Hardiyansah 2011). Pelayanan adalah perihal atau cara melayani, yang berupa suatu kegiatan (upaya atau tindakan) untuk menyiapkan, mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Administrasi kesiswaan menunjuk kepada pekerjaan-pekerjaan atau kegiatan-kegiatan pencatatan siswa baru semenjak dari proses penerimaan sampai saat murid meninggalkan sekolah karena sudah tamat mengikuti pendidikan pada sekolah itu. (B. Suryosubroto, 2014) Administrasi kesiswaan merupakan bagian dari kegiatan administrasi yang dilaksanakan disekolah, berupa usaha kerjasama yang dilakukan oleh para pendidik agar terlaksananya proses belajar mengajar guna tercapainya tujuan pendidikan yang diharapkan. administrasi kesiswaan adalah proses pendataan siswa mulai dari masuknya siswa disekolah atau lembaga sampai keluarnya siswa tersebut, baik karena sudah tamat ataupun keluar dari sekolah atau lembaga tersebut. Administrasi kesiswaan bertujuan untuk mengatur berbagai kegiatan dalam bidang kesiswaan agar kegiatan pembelajaran disekolah dapat berjalan dengan lancar, tertib, dan teratur, serta mencapai tujuan pendidikan sekolah. (Asnawir, 2015).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bertempat di SMA IBA Palembang yang berada di Jalan Mayor Ruslan No. 21A, 9 Ilir, Kec. Ilir Timur II, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan 30113. Waktu penelitian dimulai dari observasi awal sampai diselesaikannya penelitian yang sedang dilaksanakan. Tepatnya pada tanggal 20 Juni 2024 sampai dengan Januari 2025.

Jenis data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum objek penelitian, meliputi: sejarah singkat berdirinya, letak geografis obyek, visi dan misi, struktur organisasi, dan sebagainya yang berkaitan dengan obyek penelitian yakni Komunikasi Publik untuk Pelayanan Administrasi Kesiswaan di Sekolah Menengah Atas (SMA) IBA Palembang. Data kuantitatif merupakan data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Dalam penelitian ini data kuantitatif yang diperlukan seperti jumlah pengurus-pengurus yang ada di Rumah Tahfidz dan Tilawah Abdurrahman Musa Palembang.

Sumber data merupakan hal yang membahas tentang dari mana sumber data diperoleh, untuk mendapatkan sumber data yang tepat maka peneliti harus menentukan orang-orang yang responden atau informan yang tepat karena data tidak akan berguna jika diperoleh dari sumber data yang tidak tepat.

Dalam penelitian ini yang sebagai informan kunci adalah Staf Tata Usaha (TU) SMA IBA Palembang. Dalam penelitian ini yang menjadi sebagai informan pendukung adalah Kepala

---

Sekolah, Wakil Kesiswaan, dan Siswa SMA IBA Palembang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Komunikasi Publik untuk Pelayanan Administrasi Kesiswaan di Sekolah Menengah Atas (SMA) IBA Palembang**

Dalam penelitian ini, Komunikasi publik untuk pelayanan administrasi kesiswaan dilakukan oleh kepala sekolah, wakil kesiswaan, dan siswa terhadap kegiatan Komunikasi Publik untuk Pelayanan Administrasi Kesiswaan di Sekolah Menengah Atas (SMA) IBA Palembang.

SMA IBA Palembang telah diterapkan dengan baik untuk mendukung pelayanan administrasi kesiswaan. Sekolah menggunakan berbagai metode komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada siswa dan orang tua, termasuk grup WhatsApp, surat edaran, pertemuan tatap muka (open house), dan media social seperti facebook dan instgram. Tetapi masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki. Dengan penerapan komunikasi yang lebih inklusif dan pemanfaatan teknologi yang lebih optimal, sekolah dapat meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi dan memastikan bahwa informasi tersampaikan dengan lebih cepat dan jelas, dan merata kepada semua pihak yang berkepentingan. (Sri hayati, 2024)

Dengan pemanfaatan teknologi digital, komunikasi tatap muka yang terjadwal, serta peningkatan koordinasi internal, sekolah dapat lebih meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi. Komunikasi dalam pelayanan administrasi telah membantu sekolah dalam meningkatkan keterjangkauan informasi serta mendorong interaksi yang lebih baik dengan para pemangku kepentingan. (Deddy Mulyana, 2018)

Kegiatan komunikasi publik untuk pelayanan administrasi kesiswaan merupakan kegiatan yang berisikan aktivitas yang dilakukan oleh kepala sekolah, wakil kesiswaan, dan siswa sebagai orang yang bertanggung jawab dalam terselenggaranya komunikasi publik untuk pelayanan administrasi kesiswaan seperti mengenal khalayak (kelompok orang yang menjadi sasaran komunikasi), menyusun pesan, menetapkan metode, dan pemilihan penggunaan media agar terhindar dari berbagai masalah yang dapat menghambat kegiatan yang mencakup komunikasi publik untuk pelayanan administrasi kesiswaan. Untuk mengetahui keberhasilan dalam Komunikasi Publik untuk Pelayanan Administrasi Kesiswaan di Sekolah Menengah Atas (SMA) IBA Palembang dapat dilihat melalui 4 indikator sebagai berikut: (Anwar Arifin, 2018)

- 1) Mengetahui Khalayak

Dalam berkomunikasi, kita harus memperhitungkan khalayak. Oleh karena itu, memahami audiensi adalah langkah pertama untuk mengenal khalayak. Komunikator dan komunikan saling mempengaruhi karena khalayak tidak pasif tetapi aktif. Komunikator dapat mempengaruhi khalayak, tetapi komunikator juga dapat dipengaruhi oleh komunikan atau khalayak.

- 2) Menyusun Pesan

Menyusun pesan, yaitu menentukan tema dan materi dengan arah yang menarik. Dalam menyusun pesan, tema dan materi harus ditentukan. Segala sesuatu yang disampaikan oleh seseorang dalam bentuk simbol yang dipersepsi dan diterima oleh penonton dalam berbagai makna disebut pesan.

- 3) Menetapkan Metode

Setelah mengidentifikasi situasi dan kondisi khalayak dan membuat pesan yang ingin disampaikan, tahap selanjutnya adalah menemukan metode penyampaian yang tepat. Metode penyampaian harus disesuaikan dengan bentuk pesan, kondisi khalayak, fasilitas, dan biaya pemilihan

- 4) Penggunaan Media

Media komunikasi merupakan sarana atau alat yang digunakan untuk mempermudah proses penyampaian pesan atau informasi dari komunikator ke komunikan untuk mencapai tujuan tertentu. Banyak jenis, mulai dari media komunikasi, termasuk cetak, tulisan, hingga media elektronik.

Kendala Komunikasi Publik untuk Pelayanan Administrasi Kesiswaan di Sekolah Menengah Atas (SMA) IBA Palembang ialah, literasi teknologi yang rendah di karenakan beberapa orang tua siswa tidak terbiasa menggunakan teknologi digital sehingga mereka terkadang kesulitan menerima informasi secara real time dan kurang aktif dalam merespon informasi yang diberikan melalui grup WhatsApp. Kadang pula terjadi keterlambatan dalam penyampaian informasi antara pihak TU, guru, dan kepala sekolah. Untuk mengatasi hal ini, sekolah tetap menggunakan surat edaran dan melakukan home visit jika diperlukan. (Afrinawati, Dini Martari Ningsih, dkk, 2025)

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rizki Saputra (2019) yang meneliti strategi komunikasi sekolah dalam mengembangkan kinerja guru, menemukan bahwa komunikasi yang efektif berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi guru. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa komunikasi public di SMA IBA Palembang dapat menciptakan hubungan yang lebih baikn anatara bsekolah dan orang tua, sehingga dapat meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi.

Selain itu, hasil penelitian ini juga relevan dengan peenlitian Lupika Ulien Dari (2019) tentang pelayanan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 1 Semende Darat Ulu. Dalam penelitiannya, ditemukan bahwa keterbatasan sarana dan prasarana menghambat kelancaran administrasi. Hal ini juga ditemukan dalam peenlitian ini, Dimana kendala utama yang dihadapi SMA IBA Palembang adalah literasi teknologi yang rendah di kalangan orang tua siswa serta minimnya respons dalam komunikasi digital (WhatsApp).

Berdasarkan hasil penelitian dan relevansi dengan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa komunikasi public yang diterapkan di SMA IBA Palembang telah berjalan dengan cukup efektif. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Kombinasi antara komunikasi digital dan tatap muka merupakan pendekatan yang lebih efektif dalam konteks Pendidikan. Selain itu, peningkatan literasi teknologi dan optimalisasi koordinasi internal sangat diperlukan agar sistem komunikasi public di sekolah dapat berjalan lebih baik di masa depan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di SMA IBA Palembang yang berjudul komunikasi publik untuk pelayanan administrasi kesiswaan di SMA IBA Palembang, melalui kegiatan wawancara, observasi dan dokumentasi ini dapat disimpulkan yaitu Komunikasi publik untuk pelayanan administrasi kesiswaan sudah baik, pemahaman khalayak, penyusunan pesan yang efektif, pemilihan metode yang tepat, serta penggunaan media yang sesuai.

Kendala komunikasi publik untuk pelayanan administrasi kesiswaan di SMA IBA Palembang keterbatasan fasilitas teknologi dan media komunikasi yang belum merata di seluruh kalangan, kurangnya respon yang tidak konsistensi dalam proses umpan balik yang diperlukan untuk peningkatan layanan, dan keterbatasan interaksi dalam pendekatan dengan audiens untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan.

## **DAFTAR REFERENSI**

Arfin, Anwar. (2018). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar Ringkas*, Bandung: PT Armico.

.....

- 
- Annur, Saipul. (2005). *Metodologi Penelitian Pendidikan Analisis Data Kuantitatif dan Data Kualitatif*. Palembang: Penerbit IAIN Raden Fatah Press.
- Arifin, Mohammad dan Bernawai. (2012) . *Kinerja Guru Profesional*, Yogyakarta: Arruzz Media.
- Arni, Muhammad. (2004). *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- B. Suryosubroto. (2004). *Manajemen Pendidikan di sekolah*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Cangara, Fied. (2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, Jakarta: Rajawali.
- Daryanto. (2013). *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Darminta, Poerwa. (2003). *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Widya Praja.
- Engkoswara, Aan Komariah. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Fendy Tjiptoeno dan Gregorius Chandra. (2016). *Service Quality dan Statisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- James Robbins dan Barbara S. Jones. (2005). *Effective Communication for Today's Manager* Terj. R Turman Sirait, Jakarta: CV Tulus Jaya.
- Khoirul Muslimin & Maswan. (2017). *Kecemasan Komunikasi Mengatasi Cemas Berkomunikasi di Depan Publik*, Yogyakarta: Lingkar Media.
- Lupika Ulien Dari. (2019). "Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMA Negeri 1 Semende Darat Ulu", Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Liliweri, Alo. (2011). *Komunikasi serba Ada Serba Makna*, Jakarta: Kencana.
- Muhammad Rizki Saputra. (2019). "Strategi Komunikasi Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Kinerja Guru di SD Negeri 13 Talang Kelapa", Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Mariati, Rahman. (2017). *Ilmu Administrasi*. Makasar. CV. Sah Media.
- Marmonah, Sri. (2016). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.
- M. Sobry Sutikno. (2012). *Manajemen Pendidikan*. Lombok: Holistica
- Onong Uchjana Effendy. (2013). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: Rosdakarya.
- Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Rahmanto, Aris Febri. (2004). "Peranan Komunikasi dalam suatu organisasi." *Komunikologi: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi* Vol.1 No.2.
- Rosady, Ruslan. (2000). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*, Jakarta: Grafindo Persada.
- Sabrini dan Neneng Lina. (2011). *Perencanaan Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Lima
- Saputra, Randi Lefino. (2014). "Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Administrasi Pegawai Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) di Universitas Negeri Padang", *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol. 02 No. 01.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*, Bandung: Alfabeta.
- Surapranata, Sumarna. (2017). *Direktorat Jendral Guru dan Tenaga Kependidikan Kemendikbud, Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah*, Jakarta: Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Sudjono, Anas. (2017). *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Saleh, Sirajuddin. (2015). "Pelayanan Administrasi kepegawaian", Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Suharsimi Arikunto. (2008). *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. Jakarta: Rajawali
- Sondang P. Siagian. (2016). *Filsafat Administrasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sohiron. (2015). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Tampan: Pekanbaru.
- Sinambela. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif, dan R & D*. Bandung:
-

Alfabeta.

Tilaar. (2001). *Manajemen Pendidikan Nasional*, Bandung: Remaja Rosda karya.

The Liang Gie. (2018). *Ruang Lingkup Administrasi*, Yogyakarta: Liberty.

Tumanggor, Salman. (2011). *Efektivitas Layanan Administrasi Kesiswaan di SMPN 6 Tangerang*, Jurnal Pendidikan Islam, Vol. 1 NO. 02.

Yusuf, Hadijaya. (2013). *Menyusun Strategi berbuah Kinerja Pendidik Efektif*, Medan: Perdana Publishing.

Yuliani, Tri. (2016). *Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam membina kompetensi Sosial dalam pelayanan prima tenaga administrasi sekolah*, Jurnal Manajemen Kepemimpinan dan Supervisi Pendidikan, Vol. 2 No. 02

Zamroni, Mohammad. (2019). *Filsafat Komunikasi Pengantar Ontologis Epistemologis Aksiologis*, Yogyakarta: Graha Ilmu.