



Vol. 05 No. 01 (2026) : 711-720

e-ISSN: 2964-0131

p-ISSN-2964-1748

UNISAN JURNAL: JURNAL MANAJEMEN DAN PENDIDIKAN

e-ISSN: 2964-0131 p-ISSN-2964-1748

Available online at <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal>

ANALISIS KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENDIDIKAN

DENIS JUARSA

Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia

Email: denisjuarta89@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di lingkungan sekolah. Tenaga kependidikan memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran administrasi, pengelolaan layanan, dan terciptanya lingkungan pendidikan yang efektif dan efisien. Kinerja tenaga kependidikan yang baik dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan pendidikan, baik dalam aspek administrasi, pelayanan kepada peserta didik, maupun dukungan terhadap proses pembelajaran. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala seperti kurangnya disiplin kerja, keterbatasan kompetensi teknologi, serta rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari kepala sekolah, tenaga kependidikan, guru, dan peserta didik. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan dilakukan melalui peningkatan disiplin kerja, pemanfaatan teknologi administrasi, pelayanan yang ramah dan responsif, serta kerja sama yang baik antarpegawai. Selain itu, tenaga kependidikan juga berupaya meningkatkan kompetensi melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan kerja. Faktor pendukung kinerja tenaga kependidikan meliputi kepemimpinan kepala sekolah, sarana dan prasarana yang memadai, serta komunikasi yang efektif di lingkungan sekolah. Sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan fasilitas teknologi, beban kerja yang tinggi, dan kurangnya pelatihan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kinerja Tenaga Kependidikan, Pelayanan Pendidikan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance of educational staff in improving educational services within the school environment. Educational staff play an important role in supporting administrative processes, service management, and the creation of an effective and efficient educational environment. Good performance of educational staff can have a positive impact on the quality of educational services, including administrative services, student services, and support for the learning process. However, in practice, several obstacles are still found, such as lack of work discipline, limited technological competence, and low quality of services provided. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of school principals, educational staff, teachers, and students. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that the performance of educational staff in improving educational services was carried out through increasing work discipline, utilizing administrative technology, providing friendly and responsive

services, and establishing good cooperation among staff members. In addition, educational staff also sought to improve their competence through training and skill development. Supporting factors for the performance of educational staff include principal leadership, adequate facilities and infrastructure, and effective communication within the school environment. Meanwhile, inhibiting factors include limited technological facilities, high workloads, and lack of continuous training.

Keywords: Performance Educational Staff, Educational Services.

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Keberhasilan suatu lembaga pendidikan tidak hanya ditentukan oleh peran guru dalam proses pembelajaran, tetapi juga dipengaruhi oleh kinerja tenaga kependidikan yang mendukung seluruh aktivitas pendidikan di sekolah (Suhardan, 2015). Tenaga kependidikan memiliki tugas penting dalam bidang administrasi, pengelolaan layanan, pengarsipan data, pelayanan kepada peserta didik, serta membantu kelancaran proses pendidikan secara keseluruhan. Oleh karena itu, keberadaan tenaga kependidikan menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari upaya peningkatan mutu pendidikan.

Dalam pelaksanaan pendidikan, pelayanan yang baik menjadi salah satu indikator keberhasilan lembaga pendidikan. Pelayanan pendidikan yang efektif dan efisien dapat menciptakan kenyamanan bagi peserta didik, guru, maupun masyarakat. Tenaga kependidikan yang memiliki kinerja baik akan mampu memberikan pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan profesional sehingga mendukung terciptanya lingkungan sekolah yang tertib dan kondusif. Sebaliknya, rendahnya kualitas kinerja tenaga kependidikan dapat menyebabkan terhambatnya pelayanan pendidikan dan menurunkan kualitas manajemen sekolah (Suhardan, 2015).

Perkembangan teknologi dan tuntutan modernisasi pendidikan pada era sekarang menuntut tenaga kependidikan untuk memiliki kemampuan dan kompetensi yang memadai, khususnya dalam bidang administrasi berbasis digital. Penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi sekolah menjadi kebutuhan yang sangat penting guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pendidikan. Namun, pada kenyataannya masih terdapat tenaga kependidikan yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan teknologi administrasi sehingga pelayanan yang diberikan belum maksimal (Sardiman, 2011).

Selain kompetensi teknologi, disiplin kerja dan tanggung jawab juga menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas kinerja tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan dituntut untuk mampu bekerja secara profesional, memiliki etika pelayanan yang baik, serta mampu menjalin komunikasi yang efektif dengan seluruh

warga sekolah. Sikap ramah, responsif, dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan menjadi bagian penting dalam meningkatkan kepuasan layanan pendidikan di sekolah. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, diperlukan kerja sama yang baik antara kepala sekolah, guru, dan tenaga kependidikan. Kepala sekolah memiliki peran penting dalam memberikan arahan, motivasi, dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas tenaga kependidikan. Dukungan sarana dan prasarana yang memadai juga menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di sekolah (Erwinsyah, 2017).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa kinerja tenaga kependidikan memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap peningkatan pelayanan pendidikan. Oleh karena itu, penelitian mengenai analisis kinerja tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan perlu dilakukan untuk mengetahui bentuk kinerja, faktor pendukung, faktor penghambat, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam mengenai kinerja tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di lingkungan sekolah. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih rinci mengenai aktivitas, tanggung jawab, serta berbagai upaya tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan pendidikan (sugiyono, 2015). Lokasi penelitian dilakukan di salah satu lembaga pendidikan yang menjadi objek penelitian. Subjek penelitian terdiri dari kepala sekolah, tenaga kependidikan, guru, dan peserta didik. Penentuan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap mengetahui dan memahami kondisi serta permasalahan yang berkaitan dengan kinerja tenaga kependidikan di sekolah (Abdussamad & Sik, 2021). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung aktivitas dan pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan di lingkungan sekolah. Wawancara dilakukan kepada kepala sekolah, tenaga kependidikan, guru, dan peserta didik untuk memperoleh informasi mengenai bentuk pelayanan, kualitas kinerja, serta faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan pendidikan. Sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa arsip administrasi, foto kegiatan, struktur organisasi, dan dokumen pendukung lainnya (Mulyana et al., 2024). Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus

penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif agar mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis secara sistematis. Untuk menjaga keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi (Arifin, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tenaga kependidikan menunjukkan kedisiplinan kerja yang cukup baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini terlihat dari ketepatan waktu hadir di sekolah, penyelesaian administrasi secara teratur, serta kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik maupun guru. Tenaga kependidikan berusaha menjalankan tugas sesuai dengan pembagian kerja yang telah ditetapkan oleh pihak sekolah. Mereka melaksanakan pengelolaan administrasi siswa, pengarsipan dokumen, penyusunan surat-menyurat, serta pelayanan data sekolah secara tertib dan sistematis. Sikap disiplin tersebut membantu menciptakan suasana kerja yang lebih efektif dan mendukung kelancaran aktivitas pendidikan di sekolah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah, disiplin kerja menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan pendidikan. Tenaga kependidikan yang disiplin cenderung mampu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan tepat sehingga pelayanan kepada siswa maupun guru dapat berjalan dengan baik. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala terkait kedisiplinan kerja, seperti keterlambatan penyelesaian administrasi pada saat beban kerja meningkat. Kondisi tersebut biasanya terjadi ketika sekolah menghadapi kegiatan tertentu seperti penerimaan peserta didik baru, pelaporan data pendidikan, atau pelaksanaan ujian sekolah.

Perkembangan teknologi informasi memberikan pengaruh besar terhadap sistem administrasi pendidikan di sekolah. Berdasarkan hasil penelitian, tenaga kependidikan mulai memanfaatkan teknologi digital dalam melaksanakan tugas administrasi, seperti pengelolaan data siswa, penyusunan laporan, pengarsipan dokumen digital, dan pelayanan informasi sekolah. Penggunaan komputer dan aplikasi administrasi sekolah membantu tenaga kependidikan dalam menyelesaikan pekerjaan secara lebih cepat dan efisien. Data administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual kini mulai dialihkan ke sistem digital sehingga memudahkan proses pencarian data dan

penyimpanan dokumen. Berdasarkan hasil wawancara, tenaga kependidikan menyatakan bahwa penggunaan teknologi sangat membantu dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pendidikan. Selain mempercepat pekerjaan, teknologi juga membantu meminimalkan kesalahan administrasi dan meningkatkan kerapian pengelolaan data sekolah. Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi menjadi lebih tertib setelah sekolah menggunakan sistem digital dalam pengelolaan data. Peserta didik dan guru juga merasa lebih mudah memperoleh informasi maupun layanan administrasi yang dibutuhkan. Namun demikian, tidak semua tenaga kependidikan memiliki kemampuan teknologi yang sama. Beberapa tenaga kependidikan masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi administrasi tertentu sehingga membutuhkan pendampingan dan pelatihan tambahan. Selain itu, keterbatasan fasilitas teknologi seperti jaringan internet yang kurang stabil juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan administrasi berbasis digital.

Sikap ramah dan responsif tenaga kependidikan menjadi salah satu faktor yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah. Tenaga kependidikan berusaha memberikan pelayanan yang sopan, cepat tanggap, dan membantu peserta didik dalam memenuhi kebutuhan administrasi maupun informasi sekolah. Berdasarkan hasil wawancara dengan peserta didik, pelayanan yang baik dari tenaga kependidikan membuat siswa merasa nyaman ketika mengurus administrasi sekolah. Sikap ramah dan kemampuan komunikasi yang baik memberikan kesan positif terhadap kualitas pelayanan di sekolah. Tenaga kependidikan juga berupaya memberikan informasi yang jelas kepada siswa terkait administrasi pendidikan seperti pembayaran, surat-menyurat, jadwal kegiatan sekolah, dan kebutuhan dokumen lainnya. Pelayanan yang cepat dan jelas membantu siswa menyelesaikan urusan administrasi tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Selain kepada peserta didik, tenaga kependidikan juga memberikan pelayanan kepada guru dan orang tua siswa. Hubungan komunikasi yang baik antara tenaga kependidikan dengan seluruh warga sekolah membantu menciptakan suasana kerja yang harmonis dan mendukung kelancaran aktivitas pendidikan.

Kerja sama antarpegawai menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Berdasarkan hasil penelitian, tenaga kependidikan memiliki hubungan kerja sama yang cukup baik dengan kepala sekolah, guru, maupun sesama pegawai administrasi. Kerja sama tersebut terlihat dalam pelaksanaan berbagai kegiatan sekolah seperti pengelolaan administrasi peserta didik, penyusunan laporan pendidikan, pelaksanaan ujian, hingga kegiatan sekolah lainnya. Dengan adanya koordinasi yang baik, pekerjaan dapat diselesaikan secara lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah, kerja sama yang baik antarpegawai membantu menciptakan suasana kerja yang kondusif sehingga pelayanan pendidikan dapat berjalan lebih optimal. Kepala sekolah juga berupaya memberikan arahan dan motivasi kepada tenaga kependidikan agar mampu bekerja secara profesional dan bertanggung jawab. Selain itu, komunikasi yang baik antarpegawai membantu mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan tugas administrasi. Setiap tenaga kependidikan saling membantu apabila terdapat pekerjaan yang harus diselesaikan bersama. Sikap saling mendukung tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, tenaga kependidikan juga berupaya meningkatkan kompetensi kerja melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan administrasi. Berdasarkan hasil penelitian, beberapa tenaga kependidikan mengikuti kegiatan pelatihan administrasi sekolah, penggunaan teknologi informasi, dan pengelolaan layanan pendidikan. Pelatihan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kemampuan tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas administrasi secara profesional dan sesuai dengan perkembangan zaman. Dengan adanya peningkatan kompetensi, tenaga kependidikan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan berkualitas. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelatihan belum dilakukan secara merata dan berkelanjutan. Masih terdapat tenaga kependidikan yang belum memperoleh kesempatan mengikuti pelatihan sehingga kemampuan kerja yang dimiliki masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan dukungan dari pihak sekolah maupun pemerintah dalam menyediakan program pelatihan yang berkesinambungan bagi tenaga kependidikan.

Pembahasan

Kinerja tenaga kependidikan memiliki pengaruh yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah. Tenaga kependidikan merupakan bagian penting dalam sistem pendidikan yang berperan mendukung kelancaran administrasi, pengelolaan data, pelayanan informasi, serta berbagai kebutuhan operasional sekolah lainnya (Rodiah et al., 2022). Dalam penyelenggaraan pendidikan, tenaga kependidikan tidak hanya bertugas sebagai pelengkap administrasi, tetapi juga menjadi unsur pendukung yang membantu terciptanya proses pendidikan yang tertib, efektif, dan terorganisasi dengan baik. Pelayanan pendidikan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan proses pembelajaran di kelas, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas pelayanan administrasi dan manajemen sekolah secara keseluruhan. Oleh karena itu, keberadaan tenaga kependidikan yang profesional dan kompeten sangat diperlukan untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan di sekolah (Wijono, 2018).

Tenaga kependidikan memiliki tanggung jawab dalam berbagai bidang pelayanan, seperti pengelolaan arsip dan dokumen sekolah, penyusunan administrasi peserta didik, pelayanan surat-menyurat, pengelolaan data akademik, hingga pelayanan informasi kepada guru, siswa, dan masyarakat. Apabila tugas-tugas tersebut dilaksanakan dengan baik, maka proses administrasi sekolah akan berjalan lancar dan mampu menciptakan suasana kerja yang lebih efektif dan efisien. Sebaliknya, apabila pelayanan administrasi tidak berjalan dengan optimal, maka akan berdampak pada terhambatnya berbagai kegiatan pendidikan di sekolah. Oleh sebab itu, kualitas kinerja tenaga kependidikan menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung mutu pelayanan pendidikan (Sari, 2022).

Disiplin kerja tenaga kependidikan menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Tenaga kependidikan yang disiplin akan mampu menjalankan tugas secara tepat waktu, mematuhi aturan yang berlaku, serta memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan (Saiful Bahri, 2014). Kedisiplinan tersebut memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan administrasi sehingga kebutuhan peserta didik dan guru dapat terpenuhi dengan baik. Pelayanan yang cepat, tepat, dan teratur akan membantu menciptakan kepuasan bagi seluruh warga sekolah. Selain itu, kedisiplinan juga mencerminkan profesionalisme tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas dan fungsinya di lingkungan sekolah.

Sebaliknya, rendahnya disiplin kerja dapat menyebabkan berbagai permasalahan dalam pelayanan pendidikan, seperti keterlambatan pengelolaan administrasi, kurang tertibnya data sekolah, serta lambatnya pelayanan kepada peserta didik dan guru (Wibowo, 2016). Kondisi tersebut dapat menghambat kelancaran kegiatan pendidikan dan menurunkan kualitas pelayanan sekolah secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan disiplin kerja tenaga kependidikan melalui pembinaan, pengawasan, serta pemberian motivasi agar mereka mampu bekerja secara profesional dan bertanggung jawab. Selain disiplin kerja, kemampuan tenaga kependidikan dalam memanfaatkan teknologi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di era modern (Fahmi, 2015). Penggunaan sistem administrasi berbasis digital dapat membantu mempercepat proses pengelolaan data, meningkatkan ketepatan administrasi, serta mempermudah akses informasi bagi seluruh warga sekolah (Judge, 2018). Tenaga kependidikan yang mampu mengoperasikan teknologi dengan baik akan lebih mudah menyesuaikan diri dengan perkembangan sistem pelayanan pendidikan yang semakin modern dan efektif. Oleh sebab itu, pelatihan dan pengembangan kompetensi tenaga kependidikan perlu terus dilakukan agar kualitas pelayanan pendidikan dapat meningkat secara optimal dan berkelanjutan.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi pendidikan juga menjadi bagian penting dalam meningkatkan pelayanan pendidikan pada era modern. Penggunaan sistem digital membantu mempercepat proses administrasi, meningkatkan efisiensi kerja, dan mempermudah pengelolaan data sekolah (Kusumawati, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan dituntut untuk mampu mengikuti perkembangan teknologi agar pelayanan pendidikan dapat berjalan lebih efektif dan profesional. Namun demikian, penguasaan teknologi yang belum merata menjadi tantangan tersendiri bagi tenaga kependidikan. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan kompetensi sangat diperlukan agar tenaga kependidikan mampu meningkatkan kualitas kerja sesuai tuntutan perkembangan zaman (Sofanudin, 2016). Pelatihan yang berkelanjutan akan membantu meningkatkan kemampuan administrasi, keterampilan teknologi, dan profesionalisme tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan pendidikan (Erwinsyah, 2017). Pelayanan yang ramah, responsif, dan komunikatif juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelayanan pendidikan. Sikap sopan dan kemampuan komunikasi yang baik dapat menciptakan hubungan positif antara tenaga kependidikan dengan peserta didik, guru, maupun orang tua siswa. Pelayanan yang humanis memberikan rasa nyaman bagi pengguna layanan sehingga menciptakan citra positif terhadap sekolah (Winardi, 2007).

Kerja sama antarpegawai menjadi faktor pendukung dalam menciptakan pelayanan pendidikan yang optimal. Hubungan kerja yang harmonis membantu mempercepat penyelesaian pekerjaan dan menciptakan suasana kerja yang kondusif (Judge, 2018). Kepala sekolah memiliki peran penting dalam membangun koordinasi, memberikan motivasi, serta mengawasi pelaksanaan tugas tenaga kependidikan agar pelayanan pendidikan dapat berjalan dengan baik (Rodiah et al., 2022). Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, masih terdapat beberapa hambatan dalam meningkatkan pelayanan pendidikan, seperti keterbatasan fasilitas, tingginya beban kerja, dan kurangnya pelatihan kompetensi. Oleh karena itu, diperlukan dukungan dari seluruh pihak, baik sekolah maupun pemerintah, dalam meningkatkan kualitas sarana prasarana serta pengembangan sumber daya manusia tenaga kependidikan (Hidayat, 2006). Dengan demikian, dapat dipahami bahwa kinerja tenaga kependidikan memiliki kontribusi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Tenaga kependidikan yang profesional, disiplin, dan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi akan mampu memberikan pelayanan pendidikan yang efektif, efisien, dan berkualitas sehingga mendukung tercapainya tujuan pendidikan secara optimal (Farihin, 2023).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja tenaga kependidikan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah. Tenaga kependidikan tidak hanya bertugas dalam bidang administrasi, tetapi juga menjadi pendukung utama kelancaran proses pendidikan melalui pelayanan yang tertib, cepat, dan profesional. Kinerja yang baik ditunjukkan melalui sikap disiplin, tanggung jawab, kemampuan bekerja sama, serta kemampuan memberikan pelayanan yang ramah dan responsif kepada peserta didik, guru, maupun masyarakat sekolah. Dengan adanya tenaga kependidikan yang kompeten, proses administrasi sekolah dapat berjalan lebih efektif dan efisien sehingga mendukung terciptanya lingkungan pendidikan yang kondusif. Peningkatan pelayanan pendidikan dilakukan melalui berbagai upaya, seperti membangun kerja sama yang baik antarpegawai, meningkatkan komunikasi internal, serta memanfaatkan teknologi dalam sistem administrasi sekolah. Penggunaan administrasi berbasis digital dinilai mampu mempercepat pengelolaan data, mempermudah pelayanan surat-menyurat, serta meningkatkan ketepatan dan kerapian administrasi sekolah. Selain itu, peningkatan kompetensi tenaga kependidikan melalui pelatihan, workshop, dan pembinaan juga menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan pendidikan yang lebih optimal. Sikap pelayanan yang komunikatif, sopan, dan humanis turut memberikan dampak positif terhadap kenyamanan dan kepuasan peserta didik maupun guru dalam menerima layanan pendidikan. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan yang masih dihadapi dalam meningkatkan pelayanan pendidikan. Hambatan tersebut antara lain keterbatasan sarana dan prasarana pendukung administrasi, tingginya beban kerja tenaga kependidikan, serta masih kurangnya pelatihan khususnya dalam penguasaan teknologi administrasi digital. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pelayanan belum dapat dilakukan secara maksimal dan efisien..

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Arifin, Z. (2014). *Penelitian Pendidikan: Metode Dan Paradigm Baru*. remaja rosda karya.
- Erwinsyah, A. (2017). Manajemen Pembelajaran Dalam Kaitannya Dengan Peningkatan Kualitas Guru. *Tadbir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(1), 69-84. <https://www.journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/tjmpi/article/view/517>
- Fahmi, I. (2015). *manajemen kepemimpinan teori dan aplikasi*. alfabeta.
- Farihin, F. (2023). Perspektif Islam dalam Kepemimpinan: Sebuah Studi di Lembaga Pendidikan Islam. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 252-260. <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v4i2.446>

- Hidayat, M. . (2006). *Kamus Hubungan Industrial dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. pustaka jaya.
- Judge, S. P. R. and T. A. (2018). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Kusumawati, R. (2018). Kecerdasan Buatan Manusia (Artificial Intelligence); Teknologi Impian Masa Depan. *ULLUL ALBAB Jurnal Studi Islam*, 9(2), 257–274. <https://doi.org/10.18860/ua.v9i2.6218>
- Mulyana, A., Vidiati, C., Danarahmanto, P. A., Agussalim, A., Apriani, W., Fiansi, F., Fitra, F., Aryawati, N. P. A., Ridha, N. A. N., & Milasari, L. A. (2024). *Metode penelitian kualitatif*. Penerbit Widina.
- Rodiah, S., Ulfiah, & Arifin, B. S. (2022). PERILAKU INDIVIDU DALAM ORGANISASI PENDIDIKAN. *ISLAMIKA*, 4, 1–43.
- Sardiman. (2011). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Sari, M. (2022). *Peangaruh Perilaku Organisasi Dalam Pendidikan*. 2(2), 23–33.
- Sofanudin, A. (2016). Manajemen Inovasi Pendidikan Berorientasi Mutu Pada MI Wahid Hasyim Yogyakarta. *Cendekia: Journal of Education and Society*, 14(2), 301. <https://doi.org/10.21154/cendekia.v14i2.820>
- sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. alfabeta.
- Suhardan. (2015). *Standar Kinerja Guru dan Pengaruhnya Terhadap Pelayanan Belajar Dalam Mimbar Pendidikan*. UPI.
- Wibowo. (2016). *manajemen perubahan* (3rd ed.). rajawali pers.
- Wijono, S. (2018). *Kepemimpinan Dalam Perspektif Organisasi*. prenada media.
- Winardi, J. (2007). *manajemen perilaku organisasi*. kencana.