



## Kebijakan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Merangin Provinsi Jambi

**Rifa Hatul Baiyanah**

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Indonesia

**Riftiyanti Syafitri**

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Indonesia

**Hamdi Zas Pendi**

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Indonesia

Korespondensi penulis : [rifahatulbaiyanah@gmail.com](mailto:rifahatulbaiyanah@gmail.com)

**Abstract :** *The principal's policy in improving administrative services aims to create an efficient and effective school environment. The principal's policy in improving administrative services is a systematic effort to improve and increase the efficiency and effectiveness of administrative services in the school environment. This involves developing procedures, empowering staff, investing in technology, and implementing good management principles. This research uses a qualitative descriptive approach, collecting data through observation, interviews and documentation. The collected data was analyzed through a process of data reduction, presentation and drawing conclusions. The research findings show that the principal's policy in improving services is to carry out open communication both formally and informally. And another thing that supports improving administrative services is good human resources. The first obstacle is limited education funds, namely that it is difficult to provide facilities in the administration department, such as broken computers at school, and the second obstacle is poor discipline of teachers and staff, which is the cause of services at SMA Negeri 4 Merangin decreasing or not being good. And the solution to overcoming obstacles is maximizing funds, namely the principal makes a report first to the department or center, if there is not yet a principal, calls a meeting between the deputy and the treasurer to discuss together, and the second solution regarding discipline is that the principal tries to be an example or role model. first of all towards teachers, staff and students at the school, apart from that the principal will be strict with school members who violate it by calling them immediately to the office and asking for information after which they will be given sanctions.*

**Keywords:** *Policy, Principal, Administrative Services.*

**Abstrak :** Kebijakan kepala sekolah dalam meningkatkan pelayanan administrasi bertujuan untuk menciptakan lingkungan sekolah yang efisien dan efektif. Kebijakan kepala sekolah dalam meningkatkan pelayanan administrasi merupakan upaya sistematis untuk memperbaiki dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas layanan administratif di lingkungan sekolah. Hal ini melibatkan pengembangan prosedur, pemberdayaan staf, investasi dalam teknologi, serta penerapan prinsip-prinsip manajemen yang baik. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis melalui proses reduksi data, presentasi, dan penarikan kesimpulan. Hasil Temuan penelitian menunjukkan bahwa kebijakan kepala sekolah dalam meningkatkan pelayanan yaitu melakukan komunikasi terbuka baik secara formal maupun informal. Dan hal lain yang mendukung dalam meningkatkan pelayanan administrasi yaitu sumber daya manusia yang baik. Adapun kendala yang pertama keterbatasan dana pendidikan yaitu sulit untuk memenuhi sarana di bagian administrasi seperti komputer rusak di sekolah, dan kendala yang kedua berupa kedisiplinan guru dan staf yang kurang baik sehingga menjadi penyebab pelayanan di SMA Negeri 4 Merangin menurun atau kurang baik. Dan solusi dalam mengatasi kendala yaitu memaksimalkan dana yaitu kepala sekolah membuat laporan terlebih dahulu kepada dinas ataupun pusat, jika belum ada kepala sekolah membuat pertemuan antara wakil dan bendahara untuk membahas bersama, dan solusi yang kedua mengenai kedisiplinan yaitu kepala sekolah berusaha menjadi contoh atau teladan yang baik terlebih dahulu terhadap guru, staf dan siswa di sekolah, selain itu kepala sekolah akan tegas terhadap warga sekolah yang melanggar dengan cara membuat panggilan untuk segera ke kantor dan meminta keterangan setelah itu diberikan sanksi.

**Kata Kunci :** Kebijakan, Kepala Sekolah, Pelayanan Administrasi.

## **1. PENDAHULUAN**

Kepala sekolah merupakan kunci keberhasilan dari sebuah sekolah atau lembaga, karena keberhasilan pencapaian tujuan dan kualitas sekolah sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan kepala sekolah. Kepemimpinan kepala sekolah tidak terlepas dari peran dan kebijakan kepala sekolah yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan, Sekolah atau lembaga pendidikan tidak hanya negeri, melainkan ada pondok pesantren yang pendidikannya lebih mengutamakan keagamaan Islam tetapi tetap menggunakan kurikulum terpadu layaknya sekolah formal lain. Mutu pendidikan di sekolah negeri maupun swasta dipengaruhi oleh peran kepala sekolahnya dimana kepala sekolah harus dapat berperan sebagai manajer maupun pemimpin.

Keluaran yang bermutu dapat dilihat pada hasil langsung pendidikan yang berupa nilai yang dicapai siswa dan dapat juga dilihat dari dampak pengiring, yakni dimasyarakat. Selain itu, salah satu unsur pembentuk karakter disiplin siswa adalah tingkat komitmennya terhadap profesi guru dan didukung oleh kemampuan menggunakan nalar. Sebagaimana dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, dijelaskan bahwa “Guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah.

Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Merangin Provinsi Jambi mengalami perubahan kebijakan kepala sekolah terhadap pelayanan yang banyak menciptakan tantangan baru di berbagai bidang tak terkecuali ranah pelayanan sekolah tidak terlepas dari perubahan. Salah satu kondisi normal baru saat ini terjadinya transformasi pelayanan siswa di sekolah secara fundamental dari pelayanan yang sebelumnya menggunakan cara-cara manual terus berkembang hingga saat ini menyesuaikan dengan sendirinya menuju transformasi teknologi informasi yang tetap berorientasi pada hasil. Pemanfaatan teknologi informasi membawa perubahan positif secara masif pada budaya dan cara pikir tersendiri bagi kepala sekolah dan guru apalagi mengingat hampir sebagian besar sektor pelayanan merubah pola kebijakan pelayanan yang saat ini dilakukan secara manual tatap muka bertransformasi melalui teknologi digital.

Berdasarkan observasi awal peneliti, permasalahan yang terlihat dalam kebijakan pelayanan administrasi kepala sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Merangin Provinsi Jambi, 1) Penulis melihat ada beberapa staff administrasi/TU Belum optimal dalam mengatur waktu, hal tersebut menyebabkan terhambatnya pelayanan administrasi

siswa 2) masih terlihat ada staff administrasi/TU yang kurang responsif dalam melayani siswa. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik mengangkat penelitian dengan judul “Kebijakan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi disekolah Menengah Atas Negeri 4 Merangin Provinsi Jambi”.

## **2. LANDASAN TEORI**

### **a. Kebijakan**

Kebijakan merupakan petunjuk dan batasan secara umum menjadi arah tindakan yang dilakukan dan aturan yang harus diikuti oleh para pelaku dan pelaksana kebijakan karena sangat penting bagi pengolahan dalam sebuah organisasi serta mengambil keputusan atas perencanaan yang telah dibuat dan disepakati bersama. Dengan demikian kebijakan menjadi sarana pemecahan masalah atas tindakan yang terjadi.

### **b. Kepala Sekolah**

Kepala sekolah merupakan pimpinan tertinggi di sekolah. Dalam wikipedia, disebutkan bahwa kepala sekolah adalah tenaga fungsional guru yang diberikan tugas tambahan untuk memimpin suatu sekolah di mana diselenggarakan proses belajar mengajar atau tempat di mana terjadi interaksi antara guru yang memberi pelajaran dan murid yang menerima pelajaran. Kepala sekolah pada hakekat etimologisnya merupakan padanan dari school principal, yang tugas kesehariannya menjalankan principalship atau kekepalasekolahan. Istilah kekepalasekolahan mengandung makna sebagai segala sesuatu yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi sebagai kepala sekolah. Terdapat beberapa istilah untuk menyebut jabatan kepala sekolah, seperti administrasi sekolah (school administrator), pimpinan sekolah (school leader), manajer sekolah (school manager), dan sebagainya.

Kepala sekolah harus mempunyai kriteria atau kualifikasi umum sebagai seorang kepala sekolah, yaitu:

- 1) Memiliki kualifikasi akademik sarjana (S1) atau diploma empat (D-IV) kependidikan atau non kependidikan pada perguruan tinggi yang terakreditasi;
- 2) Pada waktu diangkat sebagai kepala sekolah berusia setinggi-tingginya 56 tahun;
- 3) Memiliki pengalaman mengajar sekurangkurangnya 5 tahun;
- 4) Memiliki pangkat serendah-rendahnya III/c bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan non PNS disertakan dengan kepangkatan yang dikeluarkan oleh yayasan atau lembaga yang berwenang.

### **c. Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.(Simamora, 2008).

#### **1. Layanan Pendidikan**

Layanan pendidikan memainkan peran penting dalam membentuk individu dan masyarakat dengan memberikan pengetahuan, keterampilan, dan peluang untuk pertumbuhan pribadi dan profesional. Layanan pendidikan mencakup berbagai kegiatan dan inisiatif yang ditujukan untuk memfasilitasi pembelajaran, mempromosikan pengembangan intelektual, dan mempersiapkan individu untuk sukses dalam berbagai bidang kehidupan.

#### **2. Jenis-Jenis Layanan Pendidikan**

- a. Layanan Administrasi, rangkaian kegiatan yang melibatkan pengelolaan, pengaturan, dan penyelenggaraan administrasi di lingkungan sekolah. Tujuan utamanya adalah mendukung kelancaran proses pendidikan dan operasional sekolah secara keseluruhan.
- b. Layanan Bimbingan dan Konseling, digunakan dalam layanan bimbingan dan konseling pribadi-sosial tidak jauh berbeda dengan layanan yang digunakan dalam layanan bimbingan dan konseling pada bidang belajar dan karir, yang membedakan jenis layanan tersebut adalah isi materi di dalamnya.
- c. Layanan Perpustakaan, perpustakaan dalam bahasa Inggris “library” adalah berasal dari kata Latin libri yang artinya buku. Kemudian terbentuklah istilah librarius yang artinya tentang buku. Webster’s Third Edition International Dictionary edisi 1961 menyatakan bahwa perpustakaan merupakan kumpulan buku, manuskrip dan bahan pustaka lainnya yang digunakan untuk keperluan studi atau bacaan, kenyamanan, atau kesenangan.
- d. Layanan Kesehatan, layanan kesehatan di sekolah biasanya dibentuk sebuah wadah bernama Usaha Kesehatan Sekolah (UKS). Usaha kesehatan sekolah adalah usaha kesehatan masyarakat yang dijalankan di sekolah. Sasaran utama

UKS adalah untuk meningkatkan atau membina kesehatan murid dan lingkungan hidupnya. Program UKS adalah sebagai berikut: (1) Mencapai lingkungan hidup yang sehat, (2) Pendidikan kesehatan, (3) Pemeliharaan kesehatan di sekolah.

- e. Layanan Transportasi Sekolah Sarana, sarana angkutan (transport-tasi) bagi peserta didik merupakan salah satu penunjang untuk kelancaran proses belajar mengajar. Para peserta didik akan merasa aman dan dapat masuk/pulang sekolah dengan waktu yang tepat. Transportasi diperlukan terutama bagi para peserta didik ditingkat prasekolah dan pendidikan dasar. Penyelenggaraan transportasi sebaiknya dilaksanakan oleh sekolah yang bersangkutan atau pihak swasta.
- f. Layanan Keamanan dan Parkiran, layanan yang dapat memberikan rasa aman pada siswa selama siswa belajar di sekolah misalnya adanya penjagaan oleh satpam sekolah. Dengan adanya petugas keamanan sekolah, dapat membantu suasana aman dan tertib di sekolah, sehingga dapat membantu proses kelancaran pembelajaran dan segala aktivitas sekolah. Sekaligus pihak keamanan sekolah menjaga parkiran agar tidak ada kehilangan kendaraan bermotor, helm, spion, dan sebagainya. Layanan perparkiran memungkinkan orang dapat melakukan kegiatannya dengan lancar tanpa binggung dengan kendaraannya, selain itu layanan perparkiran juga dapat menata kendaraan agar terlihat lebih tertib dan agar terlihat lebih tertata dengan baik.

### **3. Administrasi**

Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 13 Tahun 2007, “Tenaga Administrasi Sekolah ialah sumberdaya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar tetapi berperan mendukung kelancaran proses pembelajaran dan administrasi sekolah”. Sedangkan dalam Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah menjelaskan bahwa tenaga administrasi sekolah meliputi: Kepala tenaga administrasi sekolah, Pelaksana urusan administrasi sekolah, dan Petugas layanan khusus. Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Tenaga administrasi sekolah adalah non teaching staff yang bertugas di sekolah atau sering disebut TU (Tata Usaha).

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Metode deskriptif kualitatif ialah menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah (natural setting). Peneliti terjun langsung ke lapangan, bertindak sebagai pengamat.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Merangin. Subyek penelitian adalah individu yang memberikan informasi terkait data yang akan diselidiki. Partisipan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Sekolah, Kepala Tata Usaha, Wakil Kepala Sekolah, Staf Tata Usaha Guru dan Siswa.

#### **C. Jenis dan Sumber Data**

Data Primer merupakan informasi yang diperoleh, diamati, dan dicatat secara langsung dari sumbernya. Contohnya adalah data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan dengan pihak terkait, yaitu Kepala Sekolah, Kepala Tata Usaha, Wakil Kepala Sekolah, Staf Tata Usaha Guru dan Siswa.

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh secara tidak langsung sebagai pelengkap dan pendukung untuk data primer. Informasi sekunder ini berasal dari dokumen-dokumen.

### **4. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Paparan data berdasarkan sub fokus dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait Kebijakan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Pelayanan di Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Merangin Provinsi Jambi adalah sebagai berikut:

#### **a. Kebijakan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di sekolah Menengah Atas Negeri 4 Merangin Provinsi Jambi**

Kepala sekolah menjalankan semua tanggung jawab, termasuk merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, mengontrol, dan mengevaluasi program dan kegiatan sekolah, dengan menggunakan gaya manajemen kepala sekolah.

Sebagai kepala sekolah yang memiliki peran penting dalam lembaga pendidikan haruslah memiliki kebijakan atau keputusan yang konsisten. Kepala sekolah adalah pemimpin. Seorang pemimpin memiliki tugas untuk memimpin dan bertanggungjawab atas kebijakan yang dibuatnya serta pemimpin memiliki kewenangan dalam mengatur bawahannya disuatu lembaga pendidikan.

Berikut ini penulis paparkan hasil wawancara dengan kepala sekolah dan staf tata usaha, guru dan siswa mengenai kebijakan kepala sekolah dalam meningkatkan pelayanan administrasi tata usaha yang di terapkan oleh kepala sekolah.

### **1. Membangun Komunikasi yang Baik**

Sebelum mengambil suatu keputusan Kepala Sekolah SMAN 4 Merangin Provinsi Jambi dalam meningkatkan pelayanan di sekolah yaitu membuat suatu kebijakan kepala sekolah hal yang di lakukan oleh kepala sekolah yaitu melakukan komunikasi terbuka dalam pengambilan keputusan dilakukan baik secara formal maupun informal. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sekolah SMAN 4 Merangin, bapak Hartono S.Pd, menjelaskan tentang kebijakan yang di buat untuk meningkatkan pelayanan beliau mengatakan bahwa :

“Dalam membuat sebuah kebijakan atau keputusan saya biasanya mengadakan rapat pimpinan guna bertukar pendapat dalam mengambil keputusan, saya tidak serta merta sepihak, walaupun kita sudah punya program visi kita punya konsep, maka dari itu saya selalu bermusyawarah, bermufakat sesama Wakil, para staf tata usaha dan guru di SMA 4 untuk membicarakan hal-hal yang menyangkut kepentingan dan kebutuhan sekolah terutama terhadap pelayanan administrasi, bagaimana kinerja staff dan bagaimana evaluasi pelayanan terhadap siswa di SMAN 4 ini.”(Wawancara 21 Mei 2024)

Begitupula Ibu Meli, S.Pd yanti selaku Wakil Kepala Sekolah memberikan tanggapan, beliau mengungkapkan:

“Tentu saya juga ikut berkontribusi didalam rapat meningkatkan pelayanan sekolah, kepala sekolah beliau dalam membuat keputusan atau menetapkan suatu program yang harus dijalankan dalam langkah meningkatkan pelayanan pendidikan beliau senantiasa menerima saran dan masukan dari siapapun. Untuk itu beliau selalu mengadakan rapat setiap satu bulan sekali di akhir bulan” (Wawancara 21 Mei 2024)

Hasil wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah memberikan pemahaman tambahan tentang peran manajemen kepala sekolah dalam Meningkatkan pelayanan. Hasil wawancara tersebut diuraikan sebagai berikut: wakil kepala sekolah mengakui kebijakan Kepala Sekolah dalam meningkatkan pelayanan dan menggambarkannya sebagai "Dukungan", yang menunjukkan pemahaman dan penghargaan terhadap upaya kepala sekolah untuk menjaga lingkungan sekolah bermutu.

Upaya Kepala Sekolah dalam meningkatkan pelayanan sekolah yaitu dengan cara komunikasi, dengan melihat nilai dari sekolah itu sendiri, untuk mencapai suatu sekolah harus memiliki suatu tahap dimana tahap itu adalah proses untuk mencapai mutu pelayanan sekolah. Serta dibutuhkan kompetensi dan keterampilan yang menunjang di bidang administrasi, sebagai kepala sekolah dalam proses pengelolaan sangat diperlukan demi terciptanya sekolah yang bermutu (Muspawi & Robi'ah, 2020). Berkenan dengan hal tersebut upaya kepala sekolah sangat penting untuk mendukung kelancaran dan kesuksesan pelayanan sekolah. Terciptanya mutu sekolah yang baik tidak lepas dari peran tenaga administrasi, dan guru dalam hal ini kepuasan yang dirasakan pelanggan bisa menjadi penilaian mutu sekolah.

Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Rafli Hermansyah, S.Pd selaku Kepala Tata Usaha, beliau mengatakan bahwa :

“Iya memang harus ada pembicaraan mengenai pelayanan sekolah itu merupakan pembicaraan yang cukup penting, mengingat bahwa kelancaran pelaksanaan kegiatan belajar mengajar akan tercapai jika ditunjang oleh pelayanan sekolah yang baik. Maka dari itu saya juga ikut berkontribusi dalam rapat meningkatkan pelayanan yang diadakan setiap satu bulan sekali di ruang kepala sekolah” (Wawancara 21 Mei 2024)

Sejalan dengan hasil wawancara kepada ibu nurhayati, S.H selaku Staf Tata Usaha di SMAN 4 Merangin, Beliau menyatakan bahwa :

“Ya..memang benar adanya kepala sekolah mengadakan rapat setiap satu bulan sekali untuk mengetahui apa saja kendala dari pelayanan di sekolah ini, ya terutama di pelayanan administrasi ini kan.” (Wawancara 21 Mei 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa setiap penetapan kebijakan baru di SMAN 4 Merangin, sebelumnya kepala sekolah membuat pertemuan rutin terlebih dahulu untuk membahas mengenai peningkatan pelayanan di SMAN 4 Merangin.

## **2. Sumber Daya Manusia**

Layanan tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan- pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan

bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan. Maka, melalui manajemen tata usaha yang baik, juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan suatu lembaga (Amiruddin, 2017).

Berikut penjelasan tentang pelayanan tata usaha atau administrasi sekolah oleh bapak hartono, S.Pd selaku Kepala Sekolah, beliau menyatakan bahwa:

“Semua informasi yang diperlukan oleh semua orang, baik yang bersekolah maupun yang tidak. Alhamdulillah, pelayanan administrasi di sini berjalan dengan baik dan pengelolaannya sudah diatur dan terorganisir dengan baik. Di SMAN 4 Merangin ini, pelayanan administrasi sebelumnya dilakukan secara manual, tetapi sekarang menggunakan aplikasi yang bersifat online, seperti manajemen kesiswaan, yang memungkinkan absensi online. Penggunaan aplikasi online ini juga berdampak pada profesionalitas pegawai terhadap pekerjaannya, karena beberapa pegawai hanya datang saat waktu absensi saja, sehingga mengganggu pelayanan administrasi karena setelah absensi, pegawai tidak dapat kembali bekerja.” (Wawancara 21 Mei 2024)

Menurut penjelasan diatas, pelayanan administrasi di SMAN 4 Merangin sudah berjalan dengan baik dan pengelolaannya sudah terorganisir namun dalam kedisiplinan pegawai masih rendah, hal tersebut diperkuat oleh Wakil Kepala Sekolah, yaitu ibuk meli yanti, S.Pd, beliau menyatakan bahwa:

“Pelayanan di SMAN 4 Merangin sudah cukup baik dan pelayanan administrasi sekarang menggunakan aplikasi bersifat online. Hal ini menimbulkan kurangnya kedisiplinan pegawai sehingga pelayanan ini kurang baik.” (Wawancara 21 Mei 2024)

Pendapat tersebut didukung oleh Kepala Tata Usaha yaitu bapak rafli hermansyah, S.Pd, beliau menyatakan bahwa :

“Pelayanan administrasi di sini alhamdulillah sudah b cukup baik lah tapi belum sepenuhnya, dikarenakan pelayanan administrasi disini sudah tidak menggunakan manual tapi sekarang semua menggunakan online, dan itu berdampak pada kedisiplinannya para pegawai, misalnya sudah melakukan absensi lewat online tapi ternyata masih belum di sekolahan, hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja dalam pelayanan administrasi jadi sedikit terlambat.” (Wawancara 21 Mei 2024)

Hal tersebut juga diperkuat oleh Staf Tata Usaha yaitu ibuk nurhayati, S.H,

beliau menyatakan bahwa:

“Pelayanan administrasi disini belum terlalu maksimal karena ada beberapa hal yang harus ditingkatkan lagi, salah satunya kedisiplinan para pegawai. Pelayanan administrasi disini sekarang sudah bersifat online jadi memudahkan para warga sekolah dalam melakukan pelayanan administrasi akademik.” (Wawancara 21 Mei 2024)

Dari pengamatan peneliti, ditemukan bahwa pelayanan administrasi di SMAN 4 Merangin belum maksimal dan sekarang sudah menggunakan aplikasi yang bersifat online dan ada beberapa hal yang harus ditingkatkan lagi, salah satunya kedisiplinan para pegawai.

Layanan administrasi yang baik harus mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang relevan di lingkungan pendidikan. Agar semua sekolah dapat menyelenggarakan pendidikan dengan sebaik-baiknya maka perlu adanya petunjuk administrasi sekolah yang harus dijadikan panduan dalam pengelolaan administrasi terhadap komponen-komponen pendidikan di sekolah untuk semua satuan, jenis dan jenjang pendidikan. Komponen itu meliputi unsur-unsur manajerial yaitu sumber daya manusia, finansial, sarana prasarana, informasi, kurikulum dan humas. Sedangkan mata rantai kegiatan pelayanan jasa meliputi: supplier, input, proses, output, dan customer (Amiruddin, 2017).

Hal tersebut pendapat Kepala Sekolah SMAN 4 Merangin yaitu bapak hartono, S.Pd, beliau menyatakan bahwa :

“Pelayanan administrasi kami sudah ada SOP, kita juga bahas sebelum kegiatan itu dilaksanakan sehingga para guru dan staf akan paham atas tugas dan tanggung jawabnya.” (Wawancara 21 Mei 2024)

Hal tersebut diperkuat oleh Kepala Tata Usaha yaitu bapak rafli hermansyah, S.Pd, beliau menyatakan bahwa :

“Pengelolaan pelayanan disini sudah ada SOPnya contohnya terkait siswa mengenai surat menyurat mekanisme pemohon menulis dibuku surat setelah itu baru di proses.” (Wawancara 21 Mei 2024)

Hal tersebut diperkuat oleh salah satu siswa yaitu saudari Amelia, yang menyatakan bahwa :

“Pelayanan di sini kurang maksimal kak apalagi terkait dengan pelayanan administrasi di ruang TU, ketika kami berurusan untuk mengurus surat, itu

responnya kurang, kadang ada staf TU yang tidak ada diruangan” (Wawancara 21 Mei 2024)

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa, di SMAN 4 Merangin sudah terdapat standar operasional prosedurnamun kurang maksimal. Kepala Sekolah SMAN 4 Merangin dalam meningkatkan pelayanan tata usaha di sekolah dalam mengambil keputusan kepala sekolah gunakan adalah kepemimpinan demokrasi dimana melibatkan semua staf sekolah untuk saling bekerjasama dalam mencapai suatu tujuan sekolah secara efektif dan efisien. Melalui Komunikasi yaitu rapat-rapat yang dilakukan oleh sekolah untuk menanamkan kebiasaan atau membiasakan dalam setiap mengambil keputusan dilakukan dengan rapat atau musyawarah, komunikasi tersebut tidak hanya dilakukan dalam suasana formal namun juga dalam suasana informal.

**b. Kendala Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di sekolah Menengah Atas Negeri 4 Merangin Provinsi Jambi**

Kepala Sekolah merupakan personel sekolah yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan di sekolah. Kepala Sekolah tidak hanya bertanggung jawab terhadap kelancaran jalannya sekolah secara teknik akademis saja, tetapi juga keadaan lingkungan sekolah dengan kondisi dan situasi serta hubungan dengan masyarakat sekitar. Inisiatif dan kreatif yang mengarah kepada perkembangan dan kemajuan sekolah adalah tugas dan tanggung jawab kepala sekolah. Tugas dan tanggung jawab kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja tenaga pendidik. Karena tenaga pendidik yang terjun secara langsung kepada siswa untuk mendidik dan mengajari mereka. Kepala Sekolah sebagai pemimpin pendidikan berusaha untuk menjalankan tugasnya sebagai kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja tenaga pendidik dengan memberikan bimbing secara terus menerus pertumbuhan tenaga pendidik-tenaga pendidik di sekolah, baik secara individu maupun secara kolektif, agar lebih mengerti dan lebih efektif dalam mewujudkan seluruh fungsi pembelajaran, selain itu juga menciptakan suasana belajar mengajar yang lebih baik, dan membangkitkan semangat kerja tenaga pendidik (Warsono et al., 2023).

Ada beberapa kendala yang terjadi dalam meningkatkan pelayanan di SMA N 4 Merangin yaitu :

**1. Keterbatasan Dana**

Kepala Sekolah memiliki tanggung jawab penuh terhadap perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi dan pertanggungjawaban keuangan Sekolah. Dana

pendidikan di madrasah direncanakan dan dialokasikan secara baik dan tepat sesuai kebutuhan dan dimanfaatkan secara optimal sesuai tujuan pendidikan. Dana pendidikan juga harus diorganisir secara baik dan tepat sasaran.

Sebagaimana wawancara dengan bapak hartono, S.Pd selaku Kepala Sekolah, beliau menyatakan bahwa:

“Kendala yang kami alami yaitu kurangnya dana pendidikan, jadi setiap ada beberapa sarana yang rusak kami akan memaksimalkan dana yang ada dan sarana yang seadanya juga, contohnya komputer yang belum memenuhi sehingga menjadi penghambat pelayanan siswa di SMA N 4 Merangin ini, jika ada dana pasti setiap kegiatan dan sarana di sekolah ini terpenuhi. Itulah dana kendala kami berupa dana pendidikan.” (Wawancara 21 Mei 2024)

Dari pernyataan diatas maka selaras dengan hasil wawancara dengan bapak rafli hermansyah selaku Kepala Tata Usaha, beliau mengatakan bahwa:

“Kendala kami terkait anggaran tidak cukup berupa keterbatasan dana yang di alokasikan untuk kegiatan dan operasional di ruang TU sering kali tidak mencukupi kebutuhan yang ada. Ini dapat menghambat pelaksanaan program dan pemeliharaan fasilitas.” (Wawancara 21 Mei 2024)

Berdasarkan pernyataan Kepala Tata Usaha maka didukung wawancara dengan salah satu guru yaitu ibu muryati, S.Pd beliau mengatakan:

“Kalo masalah kendala dana ibu juga kurang mengetahuinya tapi bisa dilihat dari fasilitas yang kurang memadai di sekolah. menurut ibuk dari situ bisa dikatakan masalah dana karna fasilitas kami kurang memadai. (Wawancara 21 Mei 2024)

Dari hasil wawancara Kepala Sekolah, Kepala Tata Usaha dan Guru di atas kendala dana sangat sering terjadi di SMA N 4. Sebagai upaya mengelola dana pendidikan yang efektif dan efisien dan memperhatikan skala prioritas yang dari ketersediaan dana maka kepala madrasah dengan manajemen strategik yang berfungsi mengarahkan operasi internal otganisasi berupa alokasi sumber daya manusia ,sarana fisik dan keuangan.upaya yang dapat dilakukan kepala sekolah pengelolaan dan pengalokasian dana pendidikan di Lembaga Pendidikan sekolah sebagai perwujudan MBS maka strategi yang bisa dilakukan adalah 1) melakukan analisis internal dan eksternal terhadap semua potensi sumber dana 2) mengidentifikasi ,mengelompokan dan memperkirakan sumber sumber dana yang bisa digali dan dikembangkan 3) menetapkan sumber sumber dana melalui

musyarah dengan musyawarah dengan(a) orang tua siswa baru pada awal ajaran(b) musyawarah dengan para guru untuk mengembangkan koperasi sekolah (c) menggalang partisipasi masyarakat melalui dewan sekolah (Mujayaroh & Rohmat, 2020).

## 2. **Kedisiplinan**

Peningkatan disiplin dan kompetensi guru tidak begitu saja lepas dari peranan dan usaha kepala sekolah. dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya kepala sekolah sedemikian rupa sehingga kondisi dan hasil pembelajaran dapat tercapai sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Salah satu usaha atau upaya menciptakan kondisi diatas adalah dengan terus mengusahakan dan mengupayakan peningkatan disiplin guru.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Hartono, S.Pd selaku Kepala Sekolah, beliau menyatakan bahwa :

“Kendala dalam peningkatan pelayanan administrasi tidak hanya berupa pendanaan saja, namun ada beberapa hal yang menjadi kendala seperti kurangnya kedisiplinan para pegawai sehingga menimbulkan penghambat peningkatan dalam pelayanan administrasi.” (Wawancara 21 Mei 2024)

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Kepala Tata Usaha yaitu bapak Rafli Hermasyah, S.Pd, beliau menyatakan bahwa:

“Kedisiplinan memang agak kurang disini apalagi sudah ada pelayanan online seperti absen online ini jadi ada beberapa guru dan staf memanfaatkan hal tersebut ya seperti hanya absen disekolah setelah itu pulang, Itu menjadi penghambat pelayanan disini.” (Wawancara 21 Mei 2024)

Hal tersebut didukung oleh Ibuk Muryati, S.Pd selaku Guru, beliau menyatakan bahwa :

“ Iya kalo masalah disiplin memang ada pada para guru apalagi kan sekarang sudah absen online, kadang hanya absen saja setelah itu pulang nanti sore absen lagi, tapi hanya beberapa guru tidak semuanya yang seperti itu ya.” (Wawancara 21 Mei 2024)

Seorang guru merupakan faktor yang sangat utama sebagai pelaku sekaligus sebagai sutradara dalam proses belajar mengajar guna mewujudkan hasil pendidikan yang berkualitas, oleh sebab itu disiplinnya perlu ditingkatkan. Selain itu guru memiliki peranan yang unik dan sangat kompleks didalam pencapaian tujuan pembelajaran melalui kegiatan belajar mengajar, maka peningkatan disiplin

kerja guru dalam pelaksanaan proses pembelajaran sebaiknya sangat perlu dilakukan segera tanpa menunda nunda waktu.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis melakukan wawancara dengan salah satu siswa sebagai data pendukung, yaitu saudara Rivaldo, yang menyatakan bahwa :

“ Kami pernah mau berurusan di kantor TU ingin membuat surat dispensasi, tapi staf TUnya tidak ada padahal belum waktunya pulang tetapi ibunya tidak ada.” (Wawancara 21 Mei 2024)

Berdasarkan hasil pengamatan diatas bahwa kendala yang ada di SMAN 4 Merangin berupa kedisiplinan pegawai sekolah seperti tenaga pendidikan dan kependidikan, dengan adanya pelayanan online ini ada beberapa guru memanfaatkan hal tersebut.

### **c. Solusi Kepala Sekolah dalam Mengatasi Kendala Pelayanan Administrasi di sekolah Menengah Atas Negeri 4 Merangin Provinsi Jambi**

Kepala Sekolah sebagai seorang pemimpin mempunyai andil yang cukup besar terhadap perkembangan dan kemajuan sekolah. Perkembangan dan kemajuan sekolah dapat dilihat dari kinerja kepala sekolah yang profesional serta kepala sekolah tersebut mampu memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien. Melihat peran dan tugas kepala sekolah yang beraneka ragam tersebut kepala sekolah dihadapkan pada tantangan untuk melaksanakan pendidikan yang terencana dan tertata serta berkesinambungan dalam mengembangkan mutu pendidikan. Untuk itu dapat dilakukan dengan cara seorang kepala sekolah mempunyai visi yang jelas dan terarah (Sobri, 2016). Upaya yang dilakukan oleh Kepala Sekolah mempunyai tujuan untuk mengatasi kendala pelayanan pendidikan di SMA N 4 Merangin.

#### **1. Kemampuan Memaksimalkan Dana**

Pada hakikatnya, kepemimpinan memainkan peran yang begitu penting dan memiliki fungsi sebagai penentu keberhasilan kelompok atau organisasi apapun. Hal senada dikemukakan Igwe dan Odike (2016) yang menegaskan bahwa sama seperti organisasi lainnya, keberhasilan dan kegagalan sekolah sangat banyak berkaitan erat dengan kualitas kepemimpinan yang dimiliki oleh kepala sekolah. Oleh karena itu, sekolah sebagai organisasi pendidikan harus dipimpin kepala sekolah yang dapat memfungsikan peran kepemimpinannya dengan baik (Ajepri et al., 2022).

Peran yang dimiliki oleh Kepala Sekolah memang begitu kompleks.

Selain berperan mengelola sekolah supaya menjadi efektif dan efisien, kepala sekolah secara khusus juga harus mampu meningkatkan pelayanan pendidikan dengan cara memaksimalkan dana yang ada. Untuk mengetahui solusi Kepala Sekolah dalam mengatasi kendala pelayanan di SMA N 4 Merangin maka penulis melakukan wawancara dengan bapak Hartono, S.Pd selaku Kepala Sekolah, beliau menyatakan bahwa:

“Untuk mengatasi kendala yang terjadi apalagi terkait dana, pertama saya mencari bantuan ke dinas maupun ke provinsi ataupun ke pusat jika belum juga diberikan bantuan maka saya mengajak wakil, bendahara sekolah untuk mencari solusi bersama dan mendengarkan pendapat-pendapat mereka, jika sudah ada keputusan baru kami jalankan dengan cara memaksimal dana yang ada agar pelayanan pendidikan bisa meningkat walaupun belum sepenuhnya. Iya bagi saya sebagai seorang kepala sekolah harus cepat bergerak apapun masalah disini.” (Wawancara 21 Mei 2024).

Hal ini didukung oleh wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah yaitu ibu Meli Yanti, S.Pd beliau menyatakan bahwa:

“Iya biasanya kalo ada kendala masalah dana, kepala sekolah langsung membuat pertemuan antara kepala sekolah, wakil, dan bendahara sekolah. jika belum ada sama sekali bantuan dana dari pusat ataupun dinas, maka kami akan berusaha memaksimalkan dana yang ada contohnya ada kerusakan pada sarana seperti komputer atau printer yang rusak maka kami akan memanfaatkan dana yang ada serta mementingkan apa yang paling dibutuhkan terlebih dahulu, iya seperti itulah cara kami memaksimalkan dana agar proses pelayanan di sekolah ini bisa berjalan dengan lancar walaupun belum sepenuhnya.” (Wawancara 21 Mei 2024).

Dari pernyataan Kepala Sekolah dan wakil kepala sekolah dapat penulis sintesakan bahwa solusi terkait dana yang kurang maka kepala sekolah berusaha terlebih dahulu membuat laporan dan meminta bantuan ke dinas ataupun ke pusat, jika belum ada maka kepala sekolah membuat rapat antara kepala sekolah, wakil dan bendahara untuk mendiskusikan hal tersebut, jika sudah ada keputusan baru dilakukan tindakan dengan cara memaksimalkan dana yang ada agar proses pelayanan pendidikan di SMA N 4 Merangin ini bisa meningkat walaupun belum sepenuhnya. Adapun pendapat tersebut didukung oleh bapak Rafli Hermansyah, S.Pd selaku Kepala Tata Usaha SMA N 4 Merangin, beliau menyatakan bahwa:

“kalo masalah komputer rusak memang harus cepat diatasi karnakan itu akan

menjadi penghambat nantinya pelayanan disekolah terutama bagi siswa atau guru yang ingin berurusan masalah pembuatan surat atau mengecek data siswa, maka dari itu kepala sekolah harus cepat mencari solusi agar cepat terasi.” (Wawancara 21 Mei 2024). Adapun temuan observasi bahwa kepala sekolah sebagai leader telah melaksanakan fungsi manajerialnya dengan baik sehingga memberikan hasil terciptanya kondisi sekolah sesuai harapan anggota sekolah yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan untuk mendukung pembelajaran yang efektif dan efisien, tersedianya sumber daya manusia yang profesional, adanya transparansi informasi yang dapat kita ketahui dari bentuk dana ataupun pelayanan yang kurang efektif maka cepat dilaporkan kepada kepala sekolah agar kepala sekolah cepat membuat tindakan dan keputusan untuk mengatasi hal tersebut.

## **2. Upaya meningkatkan kedisiplinan**

Kepala Sekolah sebagai pemimpin sekolah, memang tidak bisa dipisahkan dari berbagai tugas yang diembannya, misalnya, sebagai administrator, pengelola berbagai sumber daya yang ada di sekolah, dan pemimpin pengajaran. Kepala sekolah yang menjabat sebagai tenaga fungsional harus memiliki kompetensi profesional sebagai pemimpin sekolah (Sobri, 2016). Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Hartono selaku Kepala Sekolah SMA N 4 Merangin, beliau menyatakan bahwa:

“Saya sebagai kepala sekolah harus memberikan contoh yang baik dan teladan kepada guru dan staf, saya harus datang tepat waktu dan pulang tepat waktu, selain itu saya juga akan bertindak lebih tegas kepada guru dan staf jika terus menerus melanggar kedisiplinan disekolah ini karnakan mereka sebagai contoh siswa tidak mungkin saya membiarkan guru untuk melanggar kedisiplinan disekolah ini, saya harus memberikan sanksi jika mereka terus-menerus melanggar.” (Wawancara 21 Mei 2024).

Cara Kepala Sekolah SMA N 4 Merangin dalam mengatasi kendala terkait sarana dan prasarana sekolah yaitu dalam menerapkan kedisiplinan sangat baik dan tegas. Kepala sekolah berupaya untuk memenuhi standarnya sebagai kepala sekolah di sekolah terutama dalam hal kedisiplinan agar pelayanan dan kualitas sekolah ini dianggap baik oleh warga sekolah dan masyarakat.

Kepala Sekolah juga harus konsekuen dan mampu mentaati tata tertib disiplin sekolah seperti disiplin dalam kehadiran, kepala sekolah juga harus hadir disekolah tepat waktu dan apabila kepala sekolah hadir disekolah tepat waktu maka

guru akan akan hadir tepat waktu. Namun sebaliknya jika kepala sekolah tidak tepat waktu dimungkinkan gurupun akan hadir tidak tepat waktu, karena guru merasa dan beranggapan bahwa dirinya tidak mendapatkan pembinaan melalui contoh teladan yang diberikan oleh kepala sekolah.

Selaras dengan hasil wawancara dengan ibu Muryati, S.H selaku Guru, beliau menyatakan bahwa :

“ Setau saya jika ada guru yang melanggar aturan dan kedisiplinan sekolah, kepala sekolah akan memanggil guru tersebut kedalam ruangnya untuk diberikan sanksi.” (Wawancara 21 Mei 2024)

Pernyataan diatas maka didukung wawancara dengan ibuk Meli Yanti, S.Pd selaku Wakil Kepala Sekolah, yang menyatakan bahwa:

“kepala sekolah kami sangat sigap bila ada yang melanggar aturan apalagi guru atau staf disekolah ini, itu kepala sekolah cepat memanggil ke ruangnya untuk mengetahui keterangan dari yang melanggar aturan dan kedisiplinan sekolah, iya tujuannya agar sekolah ini pelayanannya tetap baik dan lancar.” (Wawancara 21 Mei 2024)

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat penulis analisa bahwa kepala sekolah cepat mengambil tindakan jika ada guru dan staf yang melanggar kedisiplinan. Hal tersebut selaras dengan hasil wawancara dengan Muryati, S.H selaku Guru, yang menyatakan bahwa:

“upaya kepala sekolah dalam mengatasi kendala atau masalah di sekolah ini sangat sigap sekali apalagi terkait pelanggaran kedisiplinan baik dari siswa, guru dan staf disekolah ini. Kepala sekolah tidak segan-segan untuk memanggil yang bermasalah ke ruangnya untuk dimintai keterangan, setelah itu baru kepala sekolah memberikan sanksi. Tujuannya agar sekolah kami ini tetap dikenal baik.” (Wawancara 21 Mei 2024).

Salah satu sekolah yang mempunyai Kepala Sekolah dengan tingkat keprofesionalan yang tinggi adalah SMAN 4 Merangin, dapat dilihat dari upaya yang dilakukan di lingkungan sekolah tersebut.

Berdasarkan teori dalam (Uriatman, 2015) Peran kepala sekolah dalam meningkatkan disiplin guru yaitu: Pertama peran kepala sekolah sebagai manajer yakni kepala sekolah membuat peraturan sekolah yang mengatur kehadiran guru di sekolah, perencanaan rekrutmen SDM sebagai langkah selektif untu mendapatkan kreteria guru yang dibutuhkan dan membuat program piket pagi bertujuan

membiasakan dan sebagai alat evaluasi perkembangan kedisiplinan guru dalam ketepatan kehadiran di sekolah. Kedua peran kepala sekolah sebagai supervisor yakni kepala sekolah dapat memantau, mengarahkan, menyiapkan serta menetapkan tindakan yang akan diterapkan selama penyelenggaraan sekolah, sebagaimana hasil penelitian dengan adanya bimbingan serta adanya pemberian skor terhadap guru yang kurang dalam kedisiplinan diharapkan sengai tindakan tersebut proses disiplin guru berjalan secara efektif.

Ketiga peran kepala sekolah sebagai teladan yaitu kepala sekolah menjadi yang terdepan dalam pelaksanaan peraturan kedisiplinan di sekolah sehingga para guru merasa segan dan malu ketika mendapati dirinya terlambat dalam kehadiran di sekolah.

## **5. KESIMPULAN**

Kebijakan kepala sekolah dalam meningkatkan pelayanan di Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Merangin dapat dianggap cukup baik berdasarkan hasil penelitian. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pendidikan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kebijakan kepala sekolah telah menunjukkan kemajuan positif, namun perlu adanya upaya terus-menerus untuk memperbaiki dan mengoptimalkan strategi dalam meningkatkan pelayanan agar mencapai standar yang lebih tinggi di masa depan. Maka kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

- a. Kebijakan Kepala Sekolah dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMA N 4 merangin yaitu Sebelum mengambil suatu keputusan kepala sekolah SMAN 4 Merangin Provinsi Jambi dalam meningkatkan pelayanan administrasi di sekolah yaitu sebelum kepala sekolah membuat suatu kebijakan hal yang di lakukan oleh Kepala Sekolah yaitu melakukan komunikasi terbuka dalam pengambilan keputusan dilakukan baik secara formal maupun informal. Dan hal lain yang mendukung dalam meningkatkan pelayanan administrasi yaitu sumber daya manusia yang baik dalam pelayanan administrasi di SMAN 4 Merangin.
- b. Kendala Kepala Sekolah dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMA N 4 Merangin adalah kendala yang pertama keterbatasan dana pendidikan yaitu sulit untuk memenuhi sarana di bagian adminstrasi seperti komputer rusak di sekolah, dan kendala yang kedua berupa kedisiplinan guru dan staf yang kurang baik sehingga menjadi penyebab pelayanan di SMAN 4 Merangin menurun atau kurang baik.

- c. Solusi Kepala Sekolah dalam mengatasi kendala pelayanan administrasi di SMA N 4 merangin adalah memaksimalkan dana yaitu kepala sekolah membuat laporan terlebih dahulu kepada dinas ataupun pusat, jika belum ada kepala sekolah membuat pertemuan antara wakil dan bendahara untuk membahas bersama, dan solusi yang kedua mengenai kedisiplinan yaitu kepala sekolah berusaha menjadi contoh atau teladan yang baik terlebih dahulu terhadap guru, staf dan siswa di sekolah, selain itu kepala sekolah akan tegas terhadap warga sekolah yang melanggar dengan cara membuat panggilan untuk segera ke kantor dan meminta keterangan setelah itu diberikan sanksi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajepri, F., Vienti, O., & Rusmiyati, R. (2022). Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru. *Mindset: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), 130–149. <https://doi.org/10.58561/mindset.v1i2.53>
- Amiruddin. (2017). Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi. *Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam*, 7(1), 126–145.
- Arfanaldy, S. R. (2024). Analisis Kebutuhan Pengelolaan Tenaga Administrasi Madrasah. *Edu Cendikia: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 4(01), 1–9. <https://doi.org/10.47709/educendikia.v4i01.3561>
- Armiyanti, A., Sutrisna, T., Yulianti, L., Lova, N. R., & Komara, E. (2023). Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Kinerja Layanan Pendidikan. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 9(2), 1061–1070. <https://doi.org/10.31949/educatio.v9i2.5104>
- Khalilah, E. (2018). Layanan Bimbingan Dan Konseling Pribadi Sosial Dalam Meningkatkan Keterampilan Hubungan Sosial Siswa. *JIGC (Journal of Islamic Guidance and Counseling)*, 1(1), 42.
- Luthfiyah, F. (2016). Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan. *El-Dare*, 1(2), 189–200. <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/El-idare/article/view/676/608>
- Mujayaroh, M., & Rohmat, R. (2020). Pengelolaan dan Pengalokasian Dana Pendidikan di Lembaga Pendidikan. *Arfannur*, 1(1), 41–54. <https://doi.org/10.24260/arfannur.v1i1.151>
- Muspawi, M., & Robi'ah, H. (2020). Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 4(3), 232–239. <https://doi.org/10.17977/um025v4i32020p232>
- Sobri, A. Y. (2016). Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Manajemen Pendidikan*, 25, 208–214.
- Suciawan, F. J. (2014). Relationship management tenant relations mal XYZ. *Ilmu Komunikasi*, 2(3), 1–10.

- Uriatman, M. (2015). Upaya Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Guru. *Manajer Pendidikan*, 9(6), 822–827. <http://digilib.uin-suka.ac.id/20342/#:~:text=Strategi> yang dilakukan kepala sekolah, karyawan dan melakukan Penilaian Kinerja
- Warsono, W., Sasmito, C., & Lestari, A. W. (2023). Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Tenaga Pendidik Di Sekolah Menengah Atas Negeri 6 Malang Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Publika*, 11(1), 33. <https://doi.org/10.33603/publika.v11i1.8199>
- Zakhiroh, R. (2013). Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik. *Didaktika*, 19(2), 59–70.