

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan yang bermutu tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan proses pembelajaran di kelas, tetapi juga oleh sistem administrasi sekolah yang tertib, profesional, dan tertata dengan baik. Administrasi sekolah merupakan tulang punggung manajemen lembaga pendidikan karena berfungsi sebagai dasar perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi seluruh kegiatan sekolah. Administrasi yang baik akan menciptakan tata kelola sekolah yang efisien, transparan, dan akuntabel. Menurut (Rifa, dkk., 2024), keberhasilan administrasi sekolah sangat ditentukan oleh kemampuan kepala sekolah dalam merumuskan kebijakan, mengoordinasikan staf administrasi, dan memastikan bahwa seluruh fungsi administrasi dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

Dalam konteks perkembangan pendidikan modern, sekolah dituntut untuk menyediakan layanan administrasi yang cepat, akurat, dan berbasis teknologi. Namun, berbagai satuan pendidikan masih menghadapi kendala dalam mewujudkan sistem administrasi yang efektif akibat keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas, dan kepemimpinan manajerial. (L Marlina 2023) menjelaskan bahwa implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) sekolah hanya dapat berjalan optimal jika kepala sekolah memiliki strategi yang terarah, meliputi pelatihan staf, restrukturisasi struktur organisasi, dan pengembangan staf administrasi yang berkelanjutan.

Kepala sekolah merupakan pemimpin manajerial dan edukatif yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan di sekolah, termasuk pengelolaan administrasi. Sebagai manajer pendidikan, kepala sekolah memiliki peran strategis dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi seluruh aspek administrasi agar berjalan efektif dan efisien. Menurut (Jannah 2022), kepala sekolah yang menjalankan fungsi manajerial dengan baik mampu meningkatkan profesionalisme guru serta efektivitas administrasi sekolah,

karena semua kegiatan diatur berdasarkan perencanaan dan pengawasan yang terarah. Hal ini sejalan dengan temuan (Rismayani, Muhaini 2022) bahwa peran kepala sekolah dalam pengorganisasian dan pengawasan berkontribusi langsung terhadap peningkatan mutu pendidikan dan keteraturan administrasi.

Penelitian (Nurfadillah, dkk., 2021) menegaskan bahwa keterampilan manajerial kepala sekolah meliputi kemampuan konseptual, teknis, dan interpersonal merupakan faktor utama dalam pengelolaan administrasi sekolah dasar. Kepala sekolah yang mampu memotivasi staf administrasi, membangun komunikasi efektif, dan mengatur pembagian tugas dengan jelas, dapat menciptakan sistem administrasi yang efisien dan profesional. Dalam konteks pendidikan anak usia dini, (Najwa, dkk., 2024) juga menemukan bahwa kepala sekolah yang aktif dalam merancang kebijakan administratif dan melibatkan seluruh warga sekolah mampu meningkatkan efektivitas layanan administrasi dan hubungan kerja sama dengan orang tua peserta.

Aspek pelatihan dan pengembangan kompetensi tenaga administrasi juga menjadi variabel kritis dalam meningkatkan layanan administrasi sekolah. Walaupun teknologi dan prosedur telah ada, namun tanpa SDM yang kompeten dan terus dikembangkan, performa administrasi akan tertinggal, menunjukkan bahwa peran kepala sekolah sebagai administrator sangat signifikan dalam meningkatkan kompetensi kepribadian dan profesional tenaga administrasi sekolah (Nellitawati, 2023). Selanjutnya, implementasi digitalisasi dan otomasi administrasi telah menjadi tuntutan mutlak dalam era pendidikan modern. Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) atau platform administratif berbasis website bukan hanya meningkatkan kecepatan layanan, tetapi juga meningkatkan akurasi data dan transparansi. Penelitian oleh (Malik, dkk., 2024) menyebut bahwa meskipun SIM memberikan banyak manfaat, kendala utama tetap pada infrastruktur dan kesiapan SDM di sekolah-sekolah di daerah.

Aspek *monitoring*, evaluasi, dan *continuous improvement* dalam administrasi sekolah sering kurang mendapat perhatian, padahal ini menjadi titik vital untuk menjamin layanan administrasi tetap relevan dan responsif terhadap perubahan. Studi yang dilakukan terhadap sekolah di Indonesia

menunjukkan bahwa sistem administrasi yang efektif adalah yang dilengkapi mekanisme pengukuran kinerja dan evaluasi secara rutin. Kepemimpinan kolaboratif dan jaringan pemangku kepentingan menggarisbawahi bahwa pengelolaan administrasi sekolah tidak bisa berdiri sendiri pada kepala sekolah saja, tetapi butuh koordinasi dengan guru, tenaga administrasi, komite sekolah, dan masyarakat. Menurut (Wally dan Satyawati 2025) mengenai pengembangan model SIM berbasis website menunjukkan bahwa keterlibatan berbagai pihak (stakeholders) memperkuat keberhasilan implementasi sistem administrasi sekolah.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan kepala tata usaha ditemukan di SMPN 4 Palimanan, Kabupaten Cirebon, mengungkap beberapa permasalahan terkait layanan administrasi sekolah. Sejak tahun 2022, posisi Kepala Tata Usaha (TU) kosong akibat meninggalnya pejabat sebelumnya, dan baru terisi pada bulan Agustus 2025. Selama kekosongan ini, staf administrasi bekerja tanpa koordinasi yang jelas, sehingga beberapa kegiatan penting seperti pemutakhiran daftar siswa dan pengelolaan arsip digital tidak berjalan sebagaimana mestinya. Bahkan, beberapa data digital hilang akibat kegagalan perangkat tanpa sistem cadangan, yang menunjukkan lemahnya sistem pemantauan dan dokumentasi administrasi sekolah.

Lebih lanjut, ditemukan bahwa beberapa staf administrasi mengerjakan dua pekerjaan secara bersamaan, sementara yang lain kurang produktif. Situasi ini menunjukkan pembagian tugas yang tidak proporsional dan lemahnya manajemen sumber daya manusia di lingkungan administrasi. Berdasarkan pengamatan peneliti, rendahnya efektivitas staf administrasi disebabkan oleh kurangnya arahan langsung dari kepala sekolah dan tidak adanya prosedur operasi standar (SOP) yang secara sistematis mengatur alur kerja administrasi.

Namun, sejak pengangkatan Kepala Tata Usaha baru pada Agustus 2025, perubahan positif mulai terlihat dalam layanan administrasi sekolah. Kepala Tata Usaha melakukan restrukturisasi struktur kerja, registrasi ulang arsip yang hilang, dan menjalin koordinasi intensif dengan kepala sekolah untuk membangun sistem administrasi yang lebih tertib dan efisien. Situasi ini

menghadirkan peluang krusial bagi kepala sekolah untuk menerapkan strategi kepemimpinan yang tepat melalui supervisi, pembinaan, dan pemanfaatan teknologi digital untuk memperbaiki sistem administrasi yang sebelumnya terhambat.

Pendekatan kualitatif relevan dalam konteks penelitian ini karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana strategi kepala sekolah diimplementasikan dalam praktik. Melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, peneliti dapat mengeksplorasi bagaimana komunikasi dibangun antara kepala sekolah, kepala administrasi, dan staf administrasi, serta bagaimana nilai-nilai kepemimpinan memengaruhi perubahan perilaku kerja dan budaya administrasi di sekolah.

Berdasarkan fenomena dan temuan empiris di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul "Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMPN 4 Palimanan, Kabupaten Cirebon". Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam strategi kepala sekolah dalam membina, mengarahkan, dan mengoptimalkan kinerja tenaga administrasi guna menciptakan layanan pendidikan yang efektif, efisien, dan bermutu. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan studi manajemen pendidikan serta manfaat praktis bagi sekolah lain yang menghadapi tantangan serupa dalam meningkatkan pelayanan administrasi.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi di SMPN 4 Palimanan Kabupaten Cirebon sebagai berikut:

- a. Masih terdapat pelayanan administrasi sekolah yang belum berjalan optimal seperti keterlambatan pengarsipan data dan pencatatan buku induk siswa.
- b. Kekosongan jabatan Kepala Tata Usaha selama lebih dari dua tahun mengakibatkan kurangnya koordinasi antar pegawai tata usaha dan mengakibatkan sistem tata usaha menjadi tidak teratur.

- c. Sebagian staf administrasi belum memiliki keterampilan dan disiplin kerja yang memadai untuk melaksanakan tugas administrasi sekolah.
- d. Kurangnya pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem administrasi sekolah, seperti pengarsipan data digital dan sistem informasi manajemen sekolah.
- e. Pengawasan oleh kepala sekolah terhadap pelaksanaan tugas administrasi belum berjalan optimal.

C. Batasan Masalah

Setelah penulis mengidentifikasi berbagai permasalahan yang muncul, maka untuk memperjelas arah penelitian dan agar pembahasan lebih terarah, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini pada “Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMPN 4 Palimanan Kabupaten Cirebon”.

D. Pertanyaan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan terfokus, maka peneliti membatasi permasalahan hanya pada:

1. Bagaimana Pelayanan Administrasi Pendidikan SMPN 4 Palimanan Kabupaten Cirebon?
2. Bagaimana Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMPN 4 Palimanan Kabupaten Cirebon?
3. Bagaimana dampak Strategi Kepala Sekolah Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMPN 4 Palimanan Kabupaten Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMPN 4 Palimanan Kabupaten Cirebon.
2. Mendeskripsikan Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMPN 4 Palimanan Kabupaten Cirebon.

3. Untuk mengetahui hasil atau dampak Strategi Kepala Sekolah Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMPN 4 Palimanan Kabupaten Cirebon.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian di bidang manajemen pendidikan, khususnya mengenai strategi kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di lembaga pendidikan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah bagi peneliti lain yang melakukan penelitian serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi kepala sekolah, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan layanan administrasi di sekolah.
- b. Bagi Staf Administrasi, penelitian ini dapat menjadi motivasi untuk meningkatkan kinerja dan profesionalisme dalam melaksanakan tugas administrasi sekolah.
- c. Bagi institusi pendidikan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam pengambilan kebijakan untuk menciptakan sistem administrasi yang efektif, efisien, dan berkualitas tinggi.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan acuan untuk mengembangkan penelitian tentang strategi kepemimpinan dan manajemen administrasi sekolah di masa mendatang.