



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 13601-13611

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Peran Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Akademik Kesiswaan di SMK Muhammadiyah 2 Palembang

Jefri Yansyah Hadiwinoto, M. Hasbi, Sri Eva Mislawaty

Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Indonesia

jefriyansyah29122000@gmail.com, mhasbi_uin@radenfatah.ac.id, srieve@radenfatah.ac.id

Abstrak

This study aims to analyze the role of educational staff in improving the effectiveness of student academic services at SMK Muhammadiyah 2 Palembang. The research was motivated by the importance of educational staff in supporting academic administration and student services to ensure the effectiveness of educational activities. This study employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving the head of administration, administrative staff, and students as informants. The data were analyzed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing techniques. The findings indicate that educational staff have played a significant role in improving the effectiveness of student academic services through student data management, attendance administration, grade archiving, grade promotion administration, academic and non-academic activity assistance, academic information dissemination, and special services for students requiring additional support. The quality of services provided by educational staff was found to be effective based on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Although several challenges were identified, such as frequent student data updates, administrative workload, and the need for coordination among stakeholders, these issues were addressed through systematic administration, regular data verification, and collaboration with teachers, counselors, and parents. Therefore, educational staff contribute significantly to creating effective, organized, and student-oriented academic services that support the achievement of educational objectives at the school.

Kata kunci: Educational Staff, Academic Services, Student Affairs Services, Service Quality, School Administration

1. Pendahuluan

Tenaga kependidikan merupakan salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan pendidikan yang berperan mendukung kelancaran proses akademik dan administrasi di sekolah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Dalam pelaksanaannya, tenaga kependidikan bertanggung jawab terhadap berbagai layanan administrasi dan akademik yang mendukung tercapainya tujuan pendidikan. Kualitas layanan yang diberikan tenaga kependidikan berpengaruh terhadap efektivitas penyelenggaraan pendidikan di sekolah (Clean Syifa Fatimah Azzahra et al., 2025).

Salah satu layanan yang memerlukan dukungan tenaga kependidikan adalah layanan akademik kesiswaan. Layanan ini mencakup pendataan siswa, pengelolaan presensi kehadiran, pengarsipan nilai, administrasi kenaikan kelas, pendampingan kegiatan akademik dan nonakademik, penyampaian informasi akademik kepada siswa dan orang tua, serta layanan pendukung lainnya yang berkaitan dengan kebutuhan peserta didik. Efektivitas layanan akademik kesiswaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai prosedur. Berbagai permasalahan seperti kesalahan administrasi, keterlambatan pengolahan data, dan gangguan sistem pelayanan dapat memengaruhi kualitas layanan yang diterima peserta didik (Yuliastanty & Hazlif Nazif, 2021).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tenaga kependidikan memiliki kontribusi penting dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan. Wandani dkk. (2022) menemukan bahwa optimalisasi peran tenaga kependidikan dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan pendidikan di sekolah dasar melalui pengelolaan administrasi yang

baik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kependidikan menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan layanan pendidikan (Wandani et al., 2022).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Najwa dkk. (2022) menjelaskan bahwa tenaga kependidikan berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan melalui pengelolaan administrasi yang efektif dan profesional (Najwa et al., 2023). Sementara itu, Aziz dkk. (2024) menunjukkan bahwa tenaga administrasi sekolah memiliki peran dalam mendukung pengembangan peserta didik melalui berbagai layanan kesiswaan yang diberikan secara terencana dan berkelanjutan (Aziz et al., 2024). Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan layanan pendidikan sangat dipengaruhi oleh kualitas kinerja tenaga kependidikan.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas tenaga kependidikan dan layanan pendidikan, fokus kajiannya masih beragam. Merdekawaty dan Fatmawati (2023) mengkaji peran tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan pada tingkat perguruan tinggi (Merdekawaty & Fatmawati, 2023). Penelitian Arif dan Usnur (2024) lebih menekankan pengaruh layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik (Muhammad Arif, 2022). Penelitian lainnya membahas kinerja tenaga kependidikan dalam bidang administrasi kesiswaan dan pelaksanaan tugas administrasi sekolah. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji peran tenaga kependidikan dalam meningkatkan efektivitas layanan akademik kesiswaan masih relatif terbatas.

Selain itu, penelitian terdahulu umumnya menitikberatkan pada aspek pengelolaan pendidikan, mutu layanan, kepuasan siswa, atau kinerja administrasi sekolah. Kajian yang menganalisis efektivitas layanan akademik kesiswaan berdasarkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* pada sekolah menengah kejuruan berbasis Islam masih jarang ditemukan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis peran tenaga kependidikan dalam meningkatkan efektivitas layanan akademik kesiswaan di SMK Muhammadiyah 2 Palembang (Fatoni et al., 2025).

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran tenaga kependidikan dalam meningkatkan efektivitas layanan akademik kesiswaan serta mengidentifikasi kendala dan solusi yang dihadapi dalam pelaksanaannya di SMK Muhammadiyah 2 Palembang. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis peran tenaga kependidikan dalam efektivitas layanan akademik kesiswaan menggunakan indikator *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* pada sekolah menengah kejuruan berbasis Islam.

2. Metode Penelitian

Dilaksanakan di SMK Muhammadiyah 2 Palembang. Desain studi kasus dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai peran tenaga kependidikan dalam meningkatkan efektivitas layanan akademik kesiswaan serta kendala dan solusi yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Subjek penelitian terdiri atas kepala tata usaha, staf tata usaha, dan siswa SMK Muhammadiyah 2 Palembang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pemilihan informan didasarkan pada keterlibatan mereka dalam pelaksanaan dan penerimaan layanan akademik kesiswaan sehingga dapat memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara, pedoman observasi, dan pedoman dokumentasi yang disusun berdasarkan indikator efektivitas layanan akademik kesiswaan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan layanan akademik kesiswaan, observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui berbagai dokumen dan arsip sekolah yang berkaitan dengan layanan akademik kesiswaan. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang baik.

3. Hasil dan Pembahasan

Peran Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Akademik Kesiswaan Di Smk Muhammadiyah 2 Palembang

Efektivitas layanan pendidikan diartikan sebagai tingkat keberhasilan sekolah dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan peserta didik serta pemangku kepentingan lainnya. Suryosubroto,

Pada aspek pengarsipan nilai, tenaga kependidikan melakukan penyimpanan data nilai dalam bentuk fisik maupun digital. Defri Nabela, M.Pd., menjelaskan:

“Setiap nilai siswa yang sudah final langsung kami arsipkan, baik dalam bentuk fisik maupun digital. Kalau sewaktu-waktu dibutuhkan, kami bisa langsung mencarinya tanpa harus menunggu lama.”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh M. Fajrin Azwar, S.Pd., yang menyatakan:

“Begitu nilai selesai diproses, kami langsung menyimpannya dalam arsip dan juga menginput ke sistem. Jadi kalau ada yang membutuhkan, data bisa cepat kami akses kembali.”

Berdasarkan hasil observasi, arsip nilai tersusun berdasarkan kelas dan tahun ajaran sehingga memudahkan proses pencarian kembali dan mendukung efektivitas layanan akademik.

Keandalan tenaga kependidikan juga terlihat dalam administrasi kenaikan kelas. Defri Nabela, M.Pd., menjelaskan:

“Proses kenaikan kelas dilakukan berdasarkan rekap nilai akhir siswa dan juga berdasarkan ketentuan yang sudah ditetapkan. Semua data dikumpulkan, kemudian dibahas dalam rapat dewan guru sebelum ditetapkan hasil akhirnya.”

Sementara itu, M. Fajrin Azwar, S.Pd., menyatakan:

“Setelah hasil rapat ditetapkan, kami menyusun data kenaikan kelas dan mencatatnya ke dalam arsip sekolah. Data tersebut juga kami sesuaikan dengan nilai siswa supaya tidak terjadi kekeliruan.”

Hasil observasi menunjukkan bahwa seluruh data kenaikan kelas diverifikasi sebelum dituangkan ke dalam dokumen resmi sekolah sehingga proses administrasi berjalan sesuai prosedur.

Selain itu, tenaga kependidikan secara konsisten mendukung kegiatan akademik dan nonakademik, menyampaikan informasi akademik melalui berbagai media komunikasi, serta melakukan koordinasi dengan wali kelas dan guru BK dalam memberikan layanan khusus bagi siswa yang membutuhkan dukungan. Hasil observasi menunjukkan bahwa seluruh layanan tersebut dilaksanakan secara terstruktur dan terdokumentasi dengan baik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kependidikan di SMK Muhammadiyah 2 Palembang telah memenuhi indikator reliability (keandalan) melalui layanan yang akurat, konsisten, dan sesuai prosedur sehingga mendukung efektivitas layanan akademik kesiswaan.

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) menunjukkan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan siswa (Saleh, 2024). Berdasarkan hasil penelitian, tenaga kependidikan di SMK Muhammadiyah 2 Palembang telah menunjukkan daya tanggap yang baik dalam pelaksanaan layanan akademik kesiswaan, mulai dari pengelolaan data siswa hingga pemberian bantuan kepada siswa yang membutuhkan dukungan khusus.

Dalam pengelolaan data siswa, tenaga kependidikan secara cepat melakukan pembaruan apabila terdapat perubahan data maupun informasi siswa. Defri Nabela, M.Pd., menjelaskan:

“Setiap ada siswa baru atau perubahan data siswa, kami langsung melakukan pembaruan data pada sistem dan arsip sekolah. Kami berusaha agar data selalu terbaru dan tidak menumpuk.”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh M. Fajrin Azwar, S.Pd., yang menyatakan:

“Kalau ada perubahan data seperti alamat, nomor HP, atau siswa pindah, kami langsung menyesuaikan dan memperbarui data tersebut supaya tidak terjadi kesalahan dalam pendataan.”

Berdasarkan hasil observasi, pembaruan data dilakukan secara rutin sehingga informasi yang dimiliki sekolah selalu sesuai dengan kondisi terbaru. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan mampu merespons kebutuhan administrasi siswa dengan cepat dan tepat.

Selain itu, daya tanggap juga terlihat dalam pengelolaan presensi, pengarsipan nilai, dan administrasi kenaikan kelas. Hasil wawancara menunjukkan bahwa tenaga kependidikan segera melakukan pencatatan, pengolahan, dan verifikasi data akademik siswa agar seluruh informasi dapat digunakan sesuai kebutuhan sekolah. Berdasarkan hasil observasi, proses rekapitulasi data dilakukan secara berkala sehingga memudahkan penyusunan laporan akademik maupun penetapan kenaikan kelas.

Dalam pendampingan kegiatan siswa baik akademik dan nonakademik, tenaga kependidikan juga menunjukkan sikap responsif terhadap kebutuhan siswa. Defri Nabela, M.Pd., menjelaskan bahwa sekolah selalu memberikan dukungan terhadap berbagai kegiatan siswa dan berupaya membantu apabila terdapat kendala selama pelaksanaan kegiatan. Pernyataan tersebut diperkuat oleh M. Fajrin Azwar, S.Pd., yang menyatakan bahwa tenaga kependidikan membantu menyiapkan kebutuhan administrasi dan melakukan koordinasi agar kegiatan dapat berjalan dengan baik. Hasil observasi menunjukkan bahwa berbagai kegiatan siswa memperoleh dukungan yang memadai sehingga dapat dilaksanakan secara tertib dan lancar.

Daya tanggap tenaga kependidikan juga terlihat dalam penyampaian informasi akademik kepada siswa dan orang tua. Defri Nabela, M.Pd., menjelaskan:

“Sekolah selalu berusaha menyampaikan informasi akademik secara cepat dan tepat kepada siswa maupun orang tua. Biasanya kami menggunakan surat resmi, grup komunikasi, serta koordinasi dengan wali kelas agar informasi bisa langsung diterima oleh orang tua siswa.”

Hal tersebut diperkuat oleh M. Fajrin Azwar, S.Pd., yang menyatakan:

“Setiap ada informasi penting seperti jadwal ujian, pembagian rapor, atau perubahan kegiatan sekolah, kami langsung menyampaikannya melalui wali kelas dan media komunikasi yang sudah disepakati.”



Gambar 2. Pendampingan kegiatan siswa

Berdasarkan hasil observasi, sekolah memanfaatkan berbagai media komunikasi untuk memastikan informasi akademik dapat diterima dengan cepat dan jelas oleh siswa maupun orang tua.

Selain itu, tenaga kependidikan juga menunjukkan daya tanggap dalam memberikan layanan khusus bagi siswa yang membutuhkan dukungan. Defri Nabela, M.Pd., menjelaskan:

“Sekolah memberikan perhatian khusus kepada siswa yang memiliki kendala, baik dalam hal belajar maupun perilaku. Setiap siswa yang teridentifikasi memiliki masalah akan segera dicatat dan dikoordinasikan dengan wali kelas serta guru BK untuk ditindaklanjuti.”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh M. Fajrin Azwar, S.Pd., yang menyatakan:

“Kalau ada siswa yang membutuhkan bantuan khusus, kami langsung melakukan pendampingan sesuai dengan kebutuhan siswa tersebut.”

Hasil observasi menunjukkan bahwa sekolah memiliki mekanisme penanganan yang jelas melalui koordinasi dengan wali kelas dan guru BK sehingga kebutuhan siswa dapat segera ditindaklanjuti.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kependidikan di SMK Muhammadiyah 2 Palembang telah memenuhi indikator *responsiveness* (daya tanggap). Hal ini terlihat dari kemampuan mereka dalam merespons kebutuhan administrasi siswa, mengelola data akademik, mendukung kegiatan siswa, menyampaikan informasi akademik, serta memberikan bantuan kepada siswa secara cepat dan sesuai kebutuhan.

3. Assurance (Jaminan)

Assurance (jaminan) menunjukkan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan yang dapat dipercaya, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (Eko Suryo Prasetyo et al., 2025). Berdasarkan hasil penelitian, tenaga kependidikan di SMK Muhammadiyah 2 Palembang telah menunjukkan aspek *assurance* yang baik dalam layanan akademik kesiswaan. Hal ini terlihat dari pengelolaan data siswa, presensi, arsip nilai, administrasi kenaikan kelas, serta berbagai layanan pendampingan yang dilaksanakan secara terstruktur dan sesuai prosedur.

Pada pengelolaan data siswa, presensi, dan arsip nilai, tenaga kependidikan memberikan jaminan keamanan dan keakuratan informasi yang dikelola. Defri Nabela, M.Pd., menjelaskan:

“Setiap data siswa yang masuk kami jaga keamanannya dan hanya digunakan untuk kepentingan administrasi sekolah. Proses pendataan juga dilakukan sesuai prosedur agar data yang dihasilkan benar dan dapat dipercaya.”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh salah satu siswa yang menyatakan:

“Data yang kami berikan ke sekolah diproses dengan baik dan tidak pernah disalahgunakan. Kami juga merasa aman karena data kami hanya digunakan untuk keperluan sekolah.”



Gambar 3. Penyimpanan Arsip Data Siswa

Hal yang sama juga terlihat pada pengelolaan presensi dan arsip nilai. Siswa menyatakan bahwa data kehadiran maupun nilai yang dimiliki sekolah sesuai dengan kondisi sebenarnya dan dapat ditunjukkan kembali ketika diperlukan. Berdasarkan hasil observasi, data siswa, presensi, dan nilai disimpan secara sistematis dalam bentuk fisik maupun digital serta hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang. Kondisi tersebut menunjukkan adanya jaminan keamanan, keteraturan, dan kepercayaan terhadap layanan administrasi yang diberikan sekolah.

Pada administrasi kenaikan kelas, tenaga kependidikan memastikan bahwa seluruh keputusan didasarkan pada data yang valid dan prosedur yang jelas. Defri Nabela, M.Pd., menjelaskan:

“Proses kenaikan kelas dilakukan berdasarkan rekap nilai akhir siswa dan juga berdasarkan ketentuan yang sudah ditetapkan. Semua data dikumpulkan, kemudian dibahas dalam rapat dewan guru sebelum ditetapkan hasil akhirnya.”

Pernyataan tersebut didukung oleh siswa yang menyatakan bahwa penentuan kenaikan kelas dilakukan berdasarkan hasil belajar selama satu tahun pelajaran. Hasil observasi menunjukkan bahwa tenaga kependidikan melakukan verifikasi data nilai, kehadiran, dan catatan siswa sebelum keputusan ditetapkan. Temuan ini menunjukkan adanya jaminan objektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses administrasi kenaikan kelas.

Aspek *assurance* juga terlihat dalam pendampingan kegiatan akademik dan nonakademik, penyampaian informasi akademik, serta layanan khusus bagi siswa yang membutuhkan dukungan. Defri Nabela, M.Pd., menjelaskan:

“Sekolah selalu memberikan pendampingan kepada siswa, baik dalam kegiatan akademik maupun nonakademik. Jika ada siswa yang mengalami kesulitan, guru dan pihak sekolah akan membantu serta memberikan arahan agar siswa dapat berkembang dengan baik.”

Beliau juga menyampaikan:

“Informasi akademik siswa seperti nilai, jadwal, dan perkembangan belajar biasanya disampaikan melalui wali kelas atau saat pembagian rapor.”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh siswa yang menyatakan bahwa guru dan pihak sekolah sering memberikan bimbingan, membantu siswa yang mengalami kesulitan belajar, serta menyampaikan informasi akademik kepada orang tua secara rutin. Berdasarkan hasil observasi, sekolah menyediakan berbagai bentuk pendampingan, komunikasi, dan layanan bantuan yang memungkinkan siswa memperoleh dukungan ketika menghadapi kesulitan akademik maupun nonakademik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa siswa memperoleh rasa aman dan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan sekolah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kependidikan di SMK Muhammadiyah 2 Palembang telah memenuhi indikator *assurance* (jaminan) dalam layanan akademik kesiswaan. Hal ini terlihat dari adanya keamanan data, kejelasan prosedur, keterbukaan informasi, serta dukungan yang diberikan kepada siswa secara berkelanjutan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan siswa dan orang tua terhadap layanan sekolah.

4. Empathy (Perhatian)

Empathy (perhatian) menunjukkan kemampuan tenaga kependidikan dalam memahami kebutuhan siswa, memberikan perhatian secara personal, serta membangun komunikasi yang baik dalam pelaksanaan layanan akademik kesiswaan. Berdasarkan hasil penelitian, tenaga kependidikan di SMK Muhammadiyah 2 Palembang telah menunjukkan aspek *empathy* yang baik melalui pengelolaan data siswa, pemantauan kehadiran, pengarsipan nilai, pendampingan kegiatan, penyampaian informasi akademik, dan pemberian layanan khusus bagi siswa yang membutuhkan dukungan.

Pada pengelolaan data siswa, presensi, dan arsip nilai, tenaga kependidikan tidak hanya melaksanakan tugas administrasi, tetapi juga memperhatikan kondisi dan perkembangan setiap siswa. Defri Nabela, M.Pd., menjelaskan:

“Dalam pendataan siswa, kami berusaha mencatat data secara lengkap dan detail agar tidak ada informasi siswa yang terlewat. Hal ini penting supaya setiap siswa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya.”

Beliau juga menjelaskan bahwa presensi digunakan untuk memantau kondisi siswa, terutama apabila terdapat siswa yang sering tidak hadir. Pernyataan tersebut diperkuat oleh siswa yang menyatakan bahwa sekolah memperhatikan kehadiran dan perkembangan hasil belajar siswa, serta memberikan perhatian ketika terjadi penurunan prestasi. Berdasarkan hasil observasi, data siswa, kehadiran, dan nilai tidak hanya disimpan sebagai

arsip, tetapi juga dimanfaatkan sebagai dasar untuk memahami kebutuhan siswa dan memberikan tindak lanjut yang sesuai.

Dalam administrasi kenaikan kelas, tenaga kependidikan menunjukkan perhatian terhadap perkembangan siswa secara menyeluruh. Defri Nabela, M.Pd., menjelaskan:

“Dalam proses kenaikan kelas, sekolah tidak hanya melihat nilai akhir saja, tetapi juga mempertimbangkan perkembangan siswa selama proses pembelajaran. Jika ada siswa yang kurang mampu, biasanya akan dibahas terlebih dahulu agar bisa diberikan solusi.”



Gambar 4. Proses Rapat Kenaikan Kelas

Pernyataan tersebut didukung oleh siswa yang menyatakan bahwa proses kenaikan kelas tidak hanya didasarkan pada nilai, tetapi juga mempertimbangkan sikap dan perkembangan siswa selama berada di sekolah. Hasil observasi menunjukkan bahwa tenaga kependidikan berkoordinasi dengan wali kelas dan guru dalam mengolah data akademik sehingga keputusan yang diambil tetap memperhatikan kondisi masing-masing siswa.

Aspek *empathy* juga terlihat dalam pendampingan kegiatan akademik dan nonakademik serta penyampaian informasi akademik kepada siswa dan orang tua. Defri Nabela, M.Pd., menjelaskan:

“Sekolah selalu berusaha mendampingi siswa dalam berbagai kegiatan, baik akademik maupun nonakademik. Guru dan pihak sekolah akan membantu siswa yang membutuhkan arahan atau kesulitan agar mereka tetap bisa mengikuti kegiatan dengan baik.”

Beliau juga menyampaikan:

“Sekolah selalu menyampaikan informasi kepada siswa dan orang tua, baik melalui wali kelas, grup komunikasi, maupun papan pengumuman. Hal ini dilakukan agar orang tua bisa mengetahui perkembangan anaknya di sekolah.”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh siswa yang menyatakan bahwa guru sering memberikan arahan, bantuan, serta menyampaikan informasi akademik kepada orang tua secara rutin. Berdasarkan hasil observasi, sekolah menyediakan berbagai bentuk pendampingan dan komunikasi yang membantu siswa maupun orang tua memperoleh informasi dan dukungan yang dibutuhkan.

Selain itu, perhatian tenaga kependidikan juga terlihat melalui layanan khusus bagi siswa yang mengalami kesulitan belajar. Defri Nabela, M.Pd., menjelaskan:

“Sekolah memberikan perhatian khusus kepada siswa yang mengalami kesulitan belajar. Biasanya ada pendampingan dari guru atau wali kelas agar siswa tersebut tetap bisa mengikuti pembelajaran dengan baik.”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh siswa yang menyatakan bahwa guru memberikan bantuan dan penjelasan tambahan kepada siswa yang mengalami kesulitan belajar. Hasil observasi menunjukkan bahwa sekolah melakukan pemantauan dan pendampingan secara berkelanjutan terhadap siswa yang membutuhkan perhatian khusus sehingga mereka tetap memperoleh kesempatan belajar yang sama dengan siswa lainnya.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kependidikan di SMK Muhammadiyah 2 Palembang telah memenuhi indikator empathy (perhatian) dalam layanan akademik kesiswaan. Hal ini terlihat dari adanya perhatian terhadap kebutuhan siswa, komunikasi yang baik dengan siswa dan orang tua, serta berbagai bentuk pendampingan yang diberikan untuk mendukung perkembangan akademik maupun nonakademik siswa.

5. *Tangibles (Bukti Fisik)*

Tangibles (bukti fisik) menunjukkan ketersediaan fasilitas, sarana, perlengkapan, dan media pendukung yang digunakan dalam pelaksanaan layanan akademik kesiswaan. Berdasarkan hasil penelitian, tenaga kependidikan di SMK Muhammadiyah 2 Palembang telah didukung oleh berbagai fasilitas administrasi dan sarana sekolah yang memadai, seperti perangkat komputer, arsip administrasi, sistem presensi, ruang tata usaha, media informasi, serta fasilitas pendukung kegiatan akademik dan nonakademik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek *tangibles* telah terpenuhi dengan baik dalam mendukung layanan akademik kesiswaan.

Pada pengelolaan data siswa, presensi, arsip nilai, dan administrasi kenaikan kelas, sekolah telah menyediakan berbagai sarana administrasi yang mendukung kelancaran pelayanan. Defri Nabela menjelaskan:

“Pendataan siswa dilakukan secara lengkap sejak siswa pertama kali masuk. Semua data kami arsipkan baik secara manual maupun digital agar mudah digunakan ketika diperlukan.”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh M. Fajrin Azwar yang menyatakan:

“Data siswa disimpan dalam bentuk arsip dan juga file komputer, jadi kalau ada keperluan administrasi bisa langsung dicari dengan cepat.”

Hasil observasi menunjukkan adanya perangkat komputer, buku induk siswa, arsip nilai, dokumen presensi, serta berbagai dokumen administrasi yang tersusun rapi di ruang tata usaha. Selain itu, sekolah juga menggunakan media presensi seperti fingerprint dan buku absensi untuk mendukung pengelolaan kehadiran siswa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa layanan administrasi didukung oleh fasilitas fisik yang memadai dan terorganisir dengan baik.

Dalam pendampingan kegiatan akademik dan nonakademik, sekolah menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung pengembangan siswa. Defri Nabela menjelaskan:

“Setiap kegiatan siswa, baik akademik maupun nonakademik, selalu didokumentasikan dan didukung oleh pihak sekolah. Biasanya ada surat tugas, jadwal kegiatan, dan laporan kegiatan yang kami arsipkan.”



Gambar 5. Dokumentasi Raport Siswa

Pernyataan tersebut diperkuat oleh M. Fajrin Azwar yang menyatakan bahwa seluruh kegiatan siswa didokumentasikan dan disimpan sebagai arsip sekolah. Berdasarkan hasil observasi, sekolah memiliki fasilitas seperti laboratorium komputer, ruang kelas, dan lapangan olahraga yang digunakan dalam pelaksanaan berbagai kegiatan siswa. Fasilitas tersebut menunjukkan adanya dukungan fisik yang memadai terhadap proses pembelajaran dan pengembangan potensi peserta didik.

Pada penyampaian informasi akademik dan layanan khusus bagi siswa yang membutuhkan dukungan, sekolah juga menyediakan sarana komunikasi yang mudah diakses. Informasi akademik disampaikan melalui papan pengumuman, grup komunikasi, serta penyampaian langsung kepada siswa dan orang tua. Selain itu, sekolah memiliki dokumentasi dan catatan khusus untuk mendukung proses pendampingan siswa yang mengalami kesulitan belajar. Hasil observasi menunjukkan bahwa sarana komunikasi dan dokumentasi tersebut membantu tenaga kependidikan dalam memberikan layanan yang lebih efektif dan terstruktur.

Peran Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Akademik Kesiswaan Di Smk Muhammadiyah 2 Palembang

Berdasarkan hasil penelitian, tenaga kependidikan memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas layanan akademik kesiswaan di SMK Muhammadiyah 2 Palembang. Peran tersebut terlihat melalui pengelolaan administrasi siswa, pengelolaan presensi, pengarsipan nilai, administrasi kenaikan kelas, pendampingan kegiatan akademik dan nonakademik, penyampaian informasi akademik kepada siswa dan orang tua, serta pemberian layanan khusus bagi siswa yang membutuhkan dukungan. Melalui berbagai tugas tersebut, tenaga kependidikan membantu menciptakan layanan akademik yang lebih tertib, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan siswa.

1. Kendala

Dalam pelaksanaan layanan akademik kesiswaan, tenaga kependidikan menghadapi beberapa kendala. Kendala tersebut antara lain perubahan data siswa yang memerlukan pembaruan secara berkala, banyaknya administrasi yang harus dikelola dalam waktu yang bersamaan, serta kebutuhan koordinasi dengan wali kelas, guru, dan orang tua siswa. Selain itu, terdapat siswa yang membutuhkan pendampingan khusus sehingga memerlukan perhatian dan penanganan yang lebih intensif dibandingkan siswa lainnya.

2. Solusi

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, tenaga kependidikan melakukan pembaruan dan verifikasi data secara berkala guna menjaga keakuratan informasi siswa. Pengelolaan administrasi dilakukan melalui sistem pengarsipan yang terstruktur sehingga memudahkan proses pencarian dan pengolahan data. Selain itu, koordinasi rutin dengan wali kelas, guru mata pelajaran, guru bimbingan konseling, dan orang tua siswa dilakukan untuk mempercepat penyelesaian berbagai permasalahan yang muncul. Bagi siswa yang membutuhkan perhatian khusus, sekolah memberikan pendampingan melalui kerja sama antara tenaga kependidikan dan pihak terkait agar kebutuhan siswa dapat ditangani secara optimal.

Berdasarkan berbagai upaya tersebut, tenaga kependidikan mampu mendukung peningkatan efektivitas layanan akademik kesiswaan di SMK Muhammadiyah 2 Palembang sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lebih tertib, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan peserta didik.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan akademik kesiswaan di SMK Muhammadiyah 2 Palembang telah berjalan dengan baik berdasarkan dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Tenaga kependidikan berperan dalam meningkatkan efektivitas layanan akademik melalui pengelolaan data siswa, presensi, arsip nilai, administrasi kenaikan kelas, penyampaian informasi akademik, pendampingan kegiatan siswa, serta layanan khusus bagi siswa yang membutuhkan dukungan. Peran tersebut mendukung terciptanya layanan akademik yang lebih tertib, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan peserta didik sehingga proses pendidikan dapat berlangsung secara efektif. Penelitian ini masih terbatas pada satu sekolah sehingga hasil penelitian belum dapat menggambarkan kondisi layanan akademik kesiswaan secara umum pada sekolah lain. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan objek penelitian yang lebih luas dan mengkaji faktor-faktor lain yang memengaruhi efektivitas layanan akademik kesiswaan, seperti pemanfaatan teknologi informasi,

kepemimpinan sekolah, serta tingkat kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, sekolah diharapkan terus meningkatkan kualitas layanan melalui penguatan sistem administrasi, peningkatan koordinasi antarpegawai, dan pengembangan kompetensi tenaga kependidikan..

Referensi

1. Aziz, M., Rahayu, Fitriani, & Prayudha, R. (2024). Peran Administrasi Kesiswaan Dalam Mengembangkan Minat Bakat Peserta Didik Di Sd Al-Ittihadiyah. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(2), 29738–29741.
2. Clean Syifa Fatimah Azzahra, Mardiah Astuti, & Hidayat. (2025). Pelaksanaan Layanan Administrasi Kesiswaan Di Sdn 156 Palembang. *Peshum : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(3), 4276–4289.
3. Darunanto, D., Honny, H., Subandi, S., & Saidah, D. (2024). Determinasi Loyalitas Pelanggan: Analisis Keandalan, Fasilitas Dan Kepuasan Pelanggan Kereta Api. *Jemsl*, 5(5), 479–493.
4. Eko Suryo Prasetyo, Sri Setyaningsih, & Herfina Herfina. (2025). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Instruktur Melalui Penguatan Kepribadian, Komunikasi Interpersonal, Dukungan Organisasi Dan Kepuasan Kerja. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(3), 1278–1295.
5. Fatoni, M. H., Fatimah, M., Santoso, B., & Syarifuddin, H. (2025). Peran Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional Dan Kualitas Pendidikan Islam Mengelola Berbagai Proses Penting Seperti Penyusunan Anggaran , Penjadwalan Kelas , Dan. *Al-Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Islam*, 3(1), 10–22.
6. Hasibuan, E. K., Lubis, Y., Nasution, Y., & Barus, P. A. (2025). *Peran Administrasi Sekolah Terhadap Efektivitas Layanan Pendidikan Di Sma Swasta Sinar Husni Eva*. 5, 284–294.
7. Merdekawaty, A., & Fatmawati. (2023). *Peran Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Samawa*. 8(1), 22403120.
8. Muhammad Arif, U. H. U. (2022). *Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Di Sekolah Dan Peran Guru Di Dalamnya Terhadap Kepuasan Peserta Didik*. 99–106.
9. Najwa, L., Angraini, M., & Suhardi, M. (2023). Peran Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan. *Academia: Jurnal Inovasi Riset Akademik*, 2(4 Se-Articles), 319–324. <https://doi.org/10.51878/Academia.V2i4.1909>
10. Saleh, M. (2024). Mutu Layanan Pendidikan Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di Man 1 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2023/2024. *Unisan Jurnal : Jurnal Manajemen Pendidikan*, 03(08), 902–915.
11. Wandani, A. R., Asriani, D., Agustina, E., & Prihantini, P. (2022). Optimalisasi Peran Tenaga Kependidikan Dalam Membangun Efektivitas Pengelolaan Pendidikan Di Tingkat Sekolah Dasar. *Aulad: Journal On Early Childhood*, 5(1), 22–28.
12. Yuliantanty, S., & Hazlif Nazif. (2021). Pelatihan Peningkatan Kompetensi Tenaga Administrasi Smk Negeri Kota Padang. *Ekasakti Jurnal Penelitian Dan Pengabdian*, 2(1 Se-Articles), 51–62. <https://doi.org/10.31933/Ejpp.V2i1.414>