

Proceedings of The ICECRS

Vol. 13 No. 1 (2025): Proceedings of Community Service Desa Mandiri dan Berdaya Melalui Kolaborasi
Pembangunan Berkelanjutan dan Inovatif
DOI: 10.21070/icecrs.v13i1.2034

ISSN 2548-6160 (online)

Proceedings of The ICECRS

**International Consortium of
Education and Culture Research
Studies**



Proceedings of The ICECRS

Vol. 13 No. 1 (2025): Proceedings of Community Service Desa Mandiri dan Berdaya Melalui Kolaborasi
Pembangunan Berkelanjutan dan Inovatif

DOI: 10.21070/icecrs.v13i1.2034

Table Of Contents

Journal Cover	1
Author[s] Statement.....	3
Editorial Team	4
Article information	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact	5
Cite this article.....	5
Title page.....	6
Article Title	6
Author information	6
Abstract	6
Article content.....	8

Proceedings of The ICECRS

Vol. 13 No. 1 (2025): Proceedings of Community Service Desa Mandiri dan Berdaya Melalui Kolaborasi
Pembangunan Berkelanjutan dan Inovatif
DOI: 10.21070/icecrs.v13i1.2034

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

Proceedings of The ICECRS

Vol. 13 No. 1 (2025): Proceedings of Community Service Desa Mandiri dan Berdaya Melalui Kolaborasi
Pembangunan Berkelanjutan dan Inovatif

DOI: 10.21070/icecrs.v13i1.2034

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

[Mohammad Faizal Amir](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editors

[Mahardika Darmawan Kusuma Wardana](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

[Enik Setiyawati](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Section Editors

[Rifki Afandi](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

[Machful Indra Kurniawan](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

[Delora Jantung Amelia](#), Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

Layout Editors

[Tri Linggo Wati](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

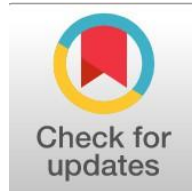
Proceedings of The ICECRS

Vol. 13 No. 1 (2025): Proceedings of Community Service Desa Mandiri dan Berdaya Melalui Kolaborasi Pembangunan Berkelanjutan dan Inovatif

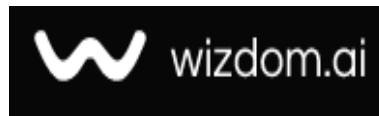
DOI: 10.21070/icecrs.v13i1.2034

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)



Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Digital School Administration Service Systems Addressing Infrastructure And Staff Competency Gaps: Sistem Pelayanan Administrasi Sekolah Digital Mengatasi Kesenjangan Infrastruktur Dan Kompetensi Staf

M Abigil Satria Rifana, mabigil@gmail.com (*)

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Hendra Sukmana, hendra.sukmana@umsida.ac.id

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Rossilahi Chasanah, rossilahi@gmail.com

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Ashila Mitha Purnamasari, ashila@gmail.com

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Suryaningsih, evi@gmail.com

evi@gmail.com, Indonesia

Nafisa Kamelia Al Hisyam, nafisa@gmail.com

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

(*) Corresponding author

Abstract

General Background Digital information and communication technology provides substantial opportunities for institutional transparency and accountability. **Specific Background** The transformation of educational workflows in Indonesia faces significant limitations regarding technology access and operational readiness. **Knowledge Gap** While theoretical frameworks suggest technology adoption guarantees operational efficiency, practical implementation frequently encounters severe hardware deficiencies and personnel resistance. **Aims** This research investigates the technology utilization workflow at SMAN 1 Krembung to identify existing operational challenges and opportunities. **Results** The study reveals an average completion time of fifteen minutes and eighty percent user satisfaction; however, technological utilization remains suboptimal due to inadequate hardware, insufficient personnel training, and the absence of platform integration. **Novelty** This study specifically isolates the discrepancy between high user satisfaction metrics and the underlying systemic technology integration failures in regional educational institutions. **Implications** Educational policymakers must prioritize targeted personnel technology training, integrated platform development, and sustainable hardware investment to optimize workflows.

Highlights:

- Implementing technology tools cannot guarantee optimal operational efficiency without proper platform integration.
- User satisfaction reaches eighty percent despite prevailing limitations in institutional hardware resources.

Proceedings of The ICECRS

Vol. 13 No. 1 (2025): Proceedings of Community Service Desa Mandiri dan Berdaya Melalui Kolaborasi
Pembangunan Berkelanjutan dan Inovatif

DOI: 10.21070/icecrs.v13i1.2024

- ♦ Continuous personnel training is essential for navigating technological transitions in educational institutions.

Keywords: Educational Management, Information Technology, Platform Integration, Operational Efficiency, User Satisfaction

Published date: 2025-03-15

I. Pendahuluan

Pelayanan administrasi sekolah yang efektif merupakan fondasi penting bagi kelancaran operasional dan kualitas pendidikan [1]. Pelayanan administrasi mencakup berbagai aspek, mulai dari pengelolaan data siswa, keuangan, hingga komunikasi dengan orang tua dan pihak eksternal [2]. Di era digital, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menawarkan peluang besar untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan administrasi [3]. Tujuan dari kajian ini adalah untuk menganalisis bagaimana SMAN 1 Krembung mengimplementasikan sistem pelayanan administrasi di era digital, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang yang ada. Manfaat dari kajian ini adalah memberikan rekomendasi praktis bagi sekolah dan pembuat kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Kajian ini penting karena dampak positifnya terhadap efisiensi sekolah, kepuasan siswa dan orang tua, serta peningkatan kualitas pendidikan [4], [5].

Di Indonesia, transformasi digital dalam pelayanan administrasi sekolah masih menghadapi berbagai tantangan. Banyak sekolah, terutama di daerah, masih kekurangan infrastruktur TIK yang memadai, serta sumber daya manusia yang kompeten dalam mengelola teknologi. Fenomena yang terjadi adalah ketidakmerataan akses terhadap teknologi dan informasi, yang dapat memperlebar kesenjangan kualitas pendidikan antar sekolah [6]. Peran masyarakat, terutama orang tua dan komunitas pendidikan, sangat penting dalam mendukung transformasi digital ini. Mereka dapat berpartisipasi dalam memberikan masukan, mengawasi implementasi teknologi, dan membantu meningkatkan literasi digital di kalangan siswa dan guru [7].

Beberapa kajian telah menyoroti berbagai fenomena terkait digitalisasi pelayanan administrasi sekolah. Studi oleh [8] menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi manajemen sekolah (SIMS) dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan data siswa dan keuangan. Namun, penelitian oleh [9] menemukan bahwa masih banyak guru dan staf administrasi yang belum memiliki keterampilan TIK yang memadai untuk mengoperasikan SIMS secara efektif. Penelitian lain oleh [10] menunjukkan bahwa partisipasi orang tua dalam memantau perkembangan siswa melalui platform digital dapat meningkatkan komunikasi dan kerjasama antara sekolah dan keluarga. Namun, penelitian oleh [11] menemukan bahwa tidak semua orang tua memiliki akses atau kemampuan untuk menggunakan platform digital tersebut [11].

Teori ini menjelaskan bahwa organisasi, termasuk sekolah, adalah sistem kompleks yang terdiri dari berbagai komponen yang saling berinteraksi dan mempengaruhi satu sama lain. Dalam konteks pelayanan administrasi, sistem meliputi infrastruktur TIK, sumber daya manusia, proses bisnis, dan kebijakan yang saling terkait. Efektivitas sistem pelayanan administrasi tergantung pada bagaimana komponen-komponen ini bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi.

Implementasi sistem pelayanan administrasi sekolah di era digital. Secara teoritis, adopsi teknologi seharusnya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Namun, dalam praktiknya, banyak sekolah masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya infrastruktur, keterampilan SDM yang belum memadai, dan resistensi terhadap perubahan [12]. Pentingnya kajian ini adalah untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan memberikan rekomendasi praktis untuk mengatasi kesenjangan tersebut. Studi oleh [13] menunjukkan bahwa investasi dalam infrastruktur TIK saja tidak cukup untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi. Diperlukan juga pelatihan staf, perubahan budaya organisasi, dan dukungan dari pembuat kebijakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas sistem pelayanan administrasi sekolah di SMAN 1 Krembung dalam menghadapi tantangan era digital.

II. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam sistem pelayanan administrasi sekolah di SMAN 1 Krembung. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang kaya dan mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan makna yang terkait dengan fenomena yang diteliti. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan menginterpretasikan fenomena yang terjadi secara sistematis dan akurat [14]. Dalam konteks ini, penelitian ini berupaya untuk menggambarkan bagaimana sistem pelayanan administrasi sekolah di SMAN 1 Krembung dijalankan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitasnya.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga teknik utama diantaranya wawancara mendalam dengan kepala sekolah, staf tata usaha, guru, dan siswa untuk menggali pengalaman, harapan, dan tantangan terkait sistem pelayanan administrasi; observasi partisipatif dengan terlibat langsung dalam kegiatan administrasi untuk memahami interaksi dan proses secara mendalam; serta dokumentasi melalui pengumpulan dan analisis dokumen sekolah seperti buku induk siswa dan arsip surat untuk mendapatkan informasi mengenai proses administrasi, struktur organisasi, dan sumber daya yang ada. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif menggunakan teknik analisis konten. Teknik ini melibatkan identifikasi tema-tema kunci yang muncul dari data wawancara, observasi, dan dokumen. Tema-tema ini kemudian dikelompokkan dan diinterpretasikan untuk menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai sistem pelayanan administrasi sekolah di SMAN 1 Krembung [15].

III. Hasil dan Pembahasan

Analisis merupakan kegiatan yang meliputi beberapa aktivitas. Aktivitas-aktivitas tersebut berupa membedakan, mengurai, dan memilah untuk dapat dimasukkan kedalam kelompok tertentu untuk dikategorikan dengan tujuan tertentu kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya. Menurut Kamus besar bahasa Indonesia Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian

Proceedings of The ICECRS

Vol. 13 No. 1 (2025): Proceedings of Community Service Desa Mandiri dan Berdaya Melalui Kolaborasi Pembangunan Berkelanjutan dan Inovatif

DOI: 10.21070/icecrs.v13i1.2034

yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Analisis adalah usaha memilah suatu integritas menjadi unsur-unsur atau bagian-bagian sehingga jelas hierarkinya dan susunannya. Analisis adalah sebuah proses untuk memecahkan masalah sesuatu ke dalam bagian-bagian yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kemampuan menguraikan satuan menjadi unit-unit yang terpisah, membagi satuan menjadi sub-sub atau bagian, membedakan antara dua yang sama, dan mengenai perbedaan. Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti menguasai, membedakan, memilah sesuatu untuk di golongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya.

A. Sistem

Pengertian dan definisi sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri atas komponen atau elemen yang saling berinteraksi, saling terkait, atau saling bergantung membentuk keseluruhan yang kompleks. Suatu sistem dapat terdiri dari sistem-sistem atau sub sistem. Masing-masing subsistem dapat terdiri dari subsistem-subsistem yang lebih kecil yang saling berinteraksi dan saling berhubungan membentuk suatu kesatuan sehingga tujuan dan sasaran sistem dapat tercapai.

Menurut Ludwig Von Bertalanffy “Sistem merupakan seperangkat unsur yang saling terikat dalam suatu antar relasi diantara unsur-unsur tersebut dengan lingkungan.” Menurut Anatol Rapoport “Sistem adalah suatu kumpulan kesatuan dan perangkat hubungan satu sama lain”. Menurut I. Ackoff “Sistem adalah setiap kesatuan secara konseptual atau fisik yang terdiri dari bagian-bagian dalam keadaan saling tergantung satu sama lainnya. Menurut I. Ackoff “Sistem adalah setiap kesatuan secara konseptual atau fisik yang terdiri dari bagian-bagian dalam keadaan saling tergantung satu sama lainnya.

B. Pelayanan

Pemerintah sebagai penyelenggara negara berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima bagi semua penduduk Indonesia, sebagaimana amanat Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara”, sedangkan yang dimaksud sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah setiap Institusi penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang- Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan Badan Hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.

Menurut A.S. Moenir, teori pelayanan publik meliputi beberapa hal, yaitu:

1. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.
2. Pelayanan publik adalah pemberian jasa kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan mereka, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta.
3. Pelayanan publik harus senantiasa memperhatikan kepentingan umum.
4. Pelayanan publik harus memiliki sistem, prosedur, dan metode yang baik agar tujuan organisasi tercapai.
5. Pelayanan publik harus memiliki sarana yang memadai, seperti peralatan, perlengkapan, dan alat bantu.
6. Pelayanan publik harus memiliki pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai.
7. Pelayanan publik harus memiliki proses dan prosedur yang ditetapkan lebih awal, diketahui oleh semua pihak yang terlibat, dan ditaati.
8. Pelayanan publik harus memiliki iklim yang kondusif untuk mengembangkan budaya organisasi.
9. Kualitas pelayanan publik harus memenuhi keinginan, kebutuhan, dan selera konsumen.

Pelayanan publik di sekolah adalah pelayanan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar di bidang pendidikan. Pelayanan dasar sekolah ini diatur dalam Permendikbudristek Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan. Kualitas layanan pendidikan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi dan ekspektasi siswa dengan layanan pendidikan yang mereka peroleh selama sekolah.

Indikator pelayanan administrasi di sekolah dapat dilihat dari beberapa hal, seperti: Ketepatan waktu penginputan nilai siswa, Kecepatan pengisian lembar buku induk, Kecepatan verifikasi dan validasi peserta didik, Kecepatan menyiapkan jurnal kelas, Kecepatan legalisir ijazah.

Beberapa contoh pelayanan publik di sekolah, antara lain:

1. Legalisir ijazah
2. Pelayanan mutasi siswa

Proceedings of The ICECRS

Vol. 13 No. 1 (2025): Proceedings of Community Service Desa Mandiri dan Berdaya Melalui Kolaborasi Pembangunan Berkelanjutan dan Inovatif

DOI: 10.21070/icecrs.v13i1.2034

3. Pengajuan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN)

4. Pelayanan rekomendasi pindah rayon

5. Rekomendasi izin operasional sekolah

6. Rekomendasi dana BOS

7. Pengajuan cuti bersalin PNS

8. Pelayanan rekomendasi pendirian PAUD

C. Administrasi

Administrasi merupakan proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi juga bisa diartikan sebagai serangkaian aktivitas untuk mengelola sumber daya secara efektif dan efisien. Menurut The Liang Gie, administrasi merupakan serangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Administrasi sekolah adalah sistem tata pengaturan yang meliputi berbagai jenis dan bentuk sumber daya untuk mencapai tujuan pendidikan. Administrasi sekolah memiliki beberapa fungsi, seperti: Perencanaan, Pengorganisasian, Penyusunan, Pengarahan, Pengkoordinasian, Pelaporan, Penganggaran, Pengawasan, Penilaian. Salah satu tugas administrasi sekolah adalah mengatur jadwal kegiatan sekolah, seperti jadwal pelajaran, pertemuan dengan orangtua, acara olahraga, dan kegiatan ekstrakurikuler.

Beberapa contoh dokumen administrasi sekolah, antara lain:

- a. Data kelas
- b. Daftar hadir siswa dan siswi
- c. Buku inventaris kelas
- d. Buku catatan guru
- e. Analisis hasil penilaian
- f. Jurnal sikap siswa

Ruang Lingkup Administrasi Sekolah

Administrasi sekolah mencakup berbagai aspek penting yang mendukung pengelolaan dan operasional institusi untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinasikan, mengawasi, dan mengevaluasi komponen-komponen pendidikan sekolah yang bersangkutan.

Komponen-komponen tersebut meliputi:

- a. Administrasi kesiswaan
 - 1) Penerimaan Siswa Baru;
 - 2) Program Bimbingan dan Penyuluhan;
 - 3) Pengelompokan Belajar Siswa;
 - 4) Kehadiran Siswa;
 - 5) Mutasi Siswa;
 - 6) Papan Statistik Siswa;
 - 7) Buku Induk Siswa;
- b. Administrasi kurikulum
 - 1) Modifikasi kurikulum nasional sesuai dengan kemampuan awal dan karakteristik siswa
 - 2) Menjabarkan kalender pendidikan;

Proceedings of The ICECRS

Vol. 13 No. 1 (2025): Proceedings of Community Service Desa Mandiri dan Berdaya Melalui Kolaborasi Pembangunan Berkelanjutan dan Inovatif

DOI: 10.21070/icecrs.v13i1.2034

- 3) Menyusun jadwal pelajaran dan pembagian tugas mengajar;
- 4) Mengatur pelaksanaan penyusunan program pengajaran per-semester dan persiapan pelajaran;
- 5) Mengatur pelaksanaan penyusunan program kurikuler dan ekstrakurikuler;
- 6) Mengatur pelaksanaan penilaian;
- 7) Mengatur pelaksanaan kenaikan kelas;
- 8) Membuat laporan kemajuan belajar siswa;
- 9) Mengatur usaha perbaikan dan pengayaan

c. Administrasi pendidik dan tenaga kependidikan

- 1) Inventarisasi pegawai;
- 2) Pengusulan formasi pegawai;
- 3) Pengusulan pengangkatan, kenaikan tingkat, kenaikan berkala, dan mutasi;
- 4) Mengatur usaha kesejahteraan;
- 5) Mengatur pembagian tugas.

d. Administrasi sarana-prasarana

Manajemen sarana-prasarana sekolah bertugas merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinasikan, mengawasi, dan mengevaluasi kebutuhan dan penggunaan sarana-prasarana agar dapat memberikan sumbangan secara optimal pada kegiatan belajar mengajar.

e. Administrasi keuangan (Bendahara)

- 1) Otorisator adalah pejabat yang diberi wewenang untuk mengambil tindakan yang mengakibatkan penerimaan dan pengeluaran anggaran
- 2) Ordonator adalah pejabat yang berwenang melakukan pengujian dan memerintahkan pembayaran atas segala tindakan yang dilakukan berdasarkan otorisasi yang telah ditetapkan.
- 3) Bendaharawan adalah pejabat yang berwenang melakukan penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran uang serta diwajibkan membuat perhitungan dan pertanggungjawaban.

f. Administrasi Humas (hubungan masyarakat)

Untuk menarik simpati masyarakat agar mereka bersedia berpartisipasi memajukan sekolah, perlu dilakukan berbagai hal, antara lain dengan cara memberitahukan masyarakat mengenai program-program sekolah, baik program yang telah dilaksanakan, yang sedang dilaksanakan, maupun yang akan dilaksanakan sehingga masyarakat mendapat gambaran yang jelas tentang sekolah yang bersangkutan.

Tabel 1. Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi

Aspek Pelayanan	Indikator	Hasil Temuan	Analisis
Efisiensi	Waktu pelayanan	Rata-rata waktu pelayanan administrasi 15 menit	Efisien, namun masih bisa ditingkatkan dengan digitalisasi
Transparansi	Akses informasi	Informasi tersedia melalui papan pengumuman dan website sekolah	Cukup transparan, namun perlu platform interaktif
Akuntabilitas	Mekanisme pengaduan	Terdapat kotak saran dan saluran komunikasi dengan pihak sekolah	Baik, namun perlu respons yang lebih cepat
Kepuasan Pengguna	Tingkat kepuasan siswa dan orang tua	80% siswa dan orang tua merasa puas dengan pelayanan administrasi	Tinggi, namun perlu dipertahankan dan ditingkatkan
Pemanfaatan Teknologi	Penggunaan sistem informasi dan aplikasi	Penggunaan sistem informasi untuk pengelolaan data siswa dan keuangan	Belum optimal, perlu integrasi dengan platform lain

Berdasarkan tabel 1 menyatakan bahwa evaluasi sistem pelayanan administrasi menunjukkan beberapa poin penting: efisiensi waktu pelayanan tergolong baik dengan rata-rata 15 menit, namun digitalisasi dapat lebih mengoptimalkannya. Transparansi sudah cukup baik melalui papan pengumuman dan website, meskipun platform interaktif akan lebih meningkatkan. Akuntabilitas terjamin dengan mekanisme pengaduan, namun respons perlu dipercepat. Tingkat kepuasan pengguna mencapai 80%, yang tinggi, tetapi perlu upaya berkelanjutan untuk mempertahankannya. Pemanfaatan teknologi masih belum optimal dan membutuhkan integrasi lebih lanjut dengan platform lain.

Penelitian ini menunjukkan bahwa SMAN 1 Krembung telah mencapai tingkat efektivitas yang cukup baik dalam pelayanan administrasi, terutama dalam hal kepuasan pengguna. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti pemanfaatan teknologi dan transparansi informasi. Penelitian oleh [16] juga menemukan bahwa pemanfaatan sistem informasi dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan data siswa dan keuangan. Namun, penelitian ini juga menyoroti pentingnya pelatihan staf dan dukungan dari pembuat kebijakan untuk memastikan implementasi yang sukses. Penelitian oleh [17] menemukan bahwa masih banyak guru dan staf administrasi yang belum memiliki keterampilan TIK yang memadai untuk mengoperasikan sistem informasi secara efektif. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian ini, yang menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi di SMAN 1 Krembung belum optimal.

Dengan itu, SMAN 1 Krembung telah mencapai tingkat efektivitas yang cukup baik dalam pelayanan administrasi, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Pemanfaatan teknologi dan transparansi informasi menjadi fokus utama untuk perbaikan. Penelitian ini memberikan rekomendasi praktis bagi sekolah dan pembuat kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di era digital.

IV. Simpulan

Penelitian ini menganalisis efektivitas sistem pelayanan administrasi sekolah di SMAN 1 Krembung dalam menghadapi tantangan era digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sekolah telah mengadopsi beberapa teknologi digital, masih terdapat kesenjangan antara harapan dan realitas. Permasalahan utama meliputi kurangnya infrastruktur TIK, keterampilan SDM yang belum memadai, dan kurangnya integrasi sistem. Rekomendasi yang diberikan meliputi peningkatan investasi dalam infrastruktur, pelatihan staf, dan pengembangan platform digital yang terintegrasi. Keterbatasan penelitian ini adalah fokus pada satu studi kasus, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi ke sekolah lain. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan melibatkan lebih banyak sekolah dan menggunakan metode penelitian yang lebih komprehensif.

References

1. B. Anatasia, "Strategi Optimalisasi Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di UPTD SMPN 2 Parepare," *J. Manaj. Pendidik. Islam*, vol. 2, no. 2, pp. 96–107, 2024.
2. M. H. Fatoni, M. Fatimah, B. Santoso, and H. Syarifuddin, "The Role of School Administration in Improving Operational Effectiveness and Quality of Education," *Int. J. Educ. Elem. Psychol.*, vol. 1, no. 6, pp. 335–344, 2024.
3. A. F. Rahmadany and A. F. Rahmadany, "Transformasi Digital Pengelolaan Keuangan Daerah dalam Mewujudkan Agile Government pada Reformasi Birokrasi 4.0," *J. Ilm. Adm. Pemerintah. Drh.*, vol. 14, no. 2, pp. 195–209, 2024.
4. I. B. A. N. Thamrin, and A. Milani, "Implementasi Etika Penggunaan Kecerdasan Buatan (AI) dalam Sistem Pendidikan dan Analisis Pembelajaran di Indonesia," *Digit. Transform. Technol.*, vol. 4, no. 1, pp. 714–723, 2024, doi: 10.47709/digitech.v4i1.4512.
5. T. Salsabila, C. W. Wolor, and E. D. Utari, "Analysis of the Effectiveness of the Implementation of Digitalization in Office Administration at PT Saka Farma Laboratories," *J. Multidisiplin Ilmu Akad.*, vol. 1, no. 5, pp. 269–280, 2024.
6. E. Sutrisno, M. S. Silitonga, R. R. Yusuf, and A. A. Nugroho, "Digital Divided: How Indonesian Public Service Affected?," *JPPPI (Jurnal Penelit. Pendidik. Indones.)*, vol. 10, no. 3, pp. 454–463, 2024, doi: 10.29210/020244613.
7. A. Haleem, M. Javaid, M. A. Qadri, and R. Suman, "Understanding the role of digital technologies in education: A review," *Sustain. Oper. Comput.*, vol. 3, no. February, pp. 275–285, 2022, doi: 10.1016/j.susoc.2022.05.004.
8. T. Kristanti, "Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Sekolah untuk Meningkatkan Efisiensi Administrasi dan Pembelajaran," *Dirasah*, vol. 8, no. 1, pp. 238–251, 2025.
9. Samusu, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Sekolah Pada SMA Negeri 1 Napabalano," *J. Amal Pendidik.*, vol. 3, no. 3, pp. 249–261, 2022.
10. P. M. Thoha, R. P. Kurniawan, and A. R. Faristiana, "Perubahan Komunikasi Orang Tua Terhadap Anak di Era Digital," *Student Sci. Creat. J.*, vol. 1, no. 4, pp. 415–431, 2023, doi: 10.55606/sscj-amik.v1i4.1682.
11. J. Suharsono, M. Andrianata, M. Fithrianto, and A. Wiyono, "Pengaruh Era Digital pada Pola Asuh Anak dapat Menjadi Faktor yang Signifikan dalam Keharmonisan Keluarga," *Insa. CENDEKIA J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 2, pp. 150–158, Jan. 2025, doi: 10.46838/ic.v2i3.661.
12. J. B. B. Pea-Assounga and J. L. Bindel Sibassaha, "Impact of technological change, employee competency, and law compliance on digital human resource practices: Evidence from Congo Telecom," *Sustain. Futur.*, vol. 7, no. November 2023, p. 100195, 2024, doi: 10.1016/j.sft.2024.100195.
13. I. D. P. Suyadnya, "Implementasi Digitalisasi Administrasi Pendidikan di SMP Negeri 3 Bangli," *Metta J. Ilmu Multidisiplin*, vol. 4, no. 1, pp. 38–54, 2024, doi: 10.37329/metta.v4i1.2915.
14. J. W. Creswell, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
15. M. B. Miles, A. M. Huberman, and J. Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 3rd ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc., 2014.
16. A. A. G. Agung Yana, I. N. Y. Astana, and M. Yuneta, "Peranan Kompetensi Sumber Daya Manusia, Infrastruktur dan [ISSN 2548-6160 \(online\), https://icecrs.umsida.ac.id](https://icecrs.umsida.ac.id), published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Proceedings of The ICECRS

Vol. 13 No. 1 (2025): Proceedings of Community Service Desa Mandiri dan Berdaya Melalui Kolaborasi
Pembangunan Berkelanjutan dan Inovatif

DOI: 10.21070/icecrs.v13i1.2034

Pengawasan dalam Implementasi Sistem E-Procurement di Kota Kupang,” J. Spektran, vol. 10, no. 1, p. 1, 2022, doi: 10.24843/spektran.2022.v10.i01.p01.

17. A. A. Suhastyo, “Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pelatihan Pembuatan Pupuk Kompos,” Jppm J. Pengabd. Dan Pemberdaya. Masy., vol. 1, no. 2, p. 63, 2017, doi: 10.30595/jppm.v1i2.1425.