

PARTISIPASI TENAGA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI BERBASIS DIGITAL DI AL – ULUM TERPADU MEDAN

Nur Ati'ah Nasution¹, Syafri Fadillah Marpaung²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

atiahnasution20@gmail.com¹, syafrifadillahmarpaung@uinsu.ac.id²

Diterima : 12-02-2026

Disetujui : 26-03-2026

Diterbitkan : 30-04-2026

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis partisipasi tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan melalui implementasi digitalisasi administrasi di SMA Al-Ulum Terpadu Medan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta diuji melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi tenaga administrasi bersifat multidimensional, meliputi pengelolaan data, pengarsipan, pelayanan, kontrol kualitas, inovasi, dan komunikasi informasi. Digitalisasi administrasi meningkatkan kecepatan, efektivitas, dan akurasi pelayanan, namun tetap memerlukan verifikasi data untuk menjaga kualitas. Faktor pendukung meliputi sarana prasarana, dukungan yayasan, kompetensi SDM, dan pelatihan, sedangkan faktor penghambat mencakup keterbatasan anggaran, belum terintegrasinya sistem, variasi kompetensi, serta kendala teknis dan koordinasi. Penelitian ini juga menghasilkan model konseptual partisipasi tenaga administrasi yang efektif, yang mencakup kompetensi, koordinasi, pelatihan, integrasi sistem, dan orientasi pelayanan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan administrasi berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia dan sinergi organisasi.

Kata Kunci: Digitalisasi Administrasi, Mutu Pelayanan, Partisipasi, Tenaga Administrasi

***Abstract:** This study aims to analyze the participation of administrative staff in improving service quality through the implementation of administrative digitalization at Al-Ulum Terpadu Medan Senior High School. The study used a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman interactive model, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing, and was tested through triangulation of sources, techniques, and time. The results of the study indicate that administrative staff participation is multidimensional, encompassing data management, archiving, service, quality control, innovation, and information communication. Administrative digitalization improves the speed, effectiveness, and accuracy of services, but still requires data*

verification to maintain quality. Supporting factors include infrastructure, foundation support, human resource competency, and training, while inhibiting factors include budget limitations, unintegrated systems, competency variations, and technical and coordination constraints. This study also produced a conceptual model of effective administrative staff participation, which includes competency, coordination, training, system integration, and service orientation. These findings confirm that improving the quality of digital-based administrative services is not only determined by technology, but also by the quality of human resources and organizational synergy.

Keywords: *Administrative Digitalization, Service Quality, Participation, Administrative Staff*

PENDAHULUAN

Administrasi sekolah merupakan komponen strategis dalam mendukung efektivitas penyelenggaraan pendidikan. Fungsi administrasi yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengendalian (POAC) berperan sebagai fondasi dalam memastikan seluruh aktivitas pendidikan berjalan secara sistematis, efisien, dan terarah. Dalam konteks pendidikan, administrasi tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan teknis, tetapi juga sebagai instrumen manajerial yang mendukung pencapaian mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan. (Ahmadiyah et al., 2025).

Konsep partisipasi dalam organisasi pendidikan merujuk pada keterlibatan aktif individu dalam proses pengambilan keputusan, pelaksanaan tugas, serta evaluasi kegiatan (Mulyasa, 2002). Dalam konteks administrasi sekolah, partisipasi tenaga administrasi mencerminkan kontribusi nyata dalam menjalankan fungsi layanan, baik secara individu maupun kolaboratif. Partisipasi yang efektif ditandai oleh adanya inisiatif kerja, tanggung jawab, komunikasi yang baik, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan sistem, termasuk digitalisasi administrasi. Dengan demikian, partisipasi tenaga administrasi menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di sekolah (Hakim, 2016).

Di sisi lain, mutu pelayanan dalam pendidikan dapat dipahami sebagai kemampuan lembaga dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan, seperti siswa, guru, orang tua, dan masyarakat (Sallis,

2014). Mutu pelayanan administrasi tercermin dari aspek kecepatan, ketepatan, transparansi, dan kemudahan akses layanan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan administrasi tidak hanya bergantung pada sistem yang digunakan, tetapi juga pada kualitas sumber daya manusia yang menjalankannya, khususnya tenaga administrasi sebagai pelaksana utama layanan.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, administrasi sekolah mengalami transformasi menuju sistem berbasis digital. Pemanfaatan sistem informasi manajemen (SIM) dalam administrasi pendidikan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja, akurasi data, serta transparansi layanan (Mustari & Rahman, 2014). Digitalisasi administrasi memungkinkan pengelolaan data yang lebih terintegrasi dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Namun, implementasi digitalisasi tidak terlepas dari berbagai tantangan, seperti keterbatasan kompetensi tenaga administrasi, kurangnya pelatihan, serta belum optimalnya integrasi sistem yang digunakan di sekolah (Desai & Manoharan, 2024).

Beberapa penelitian dalam bidang administrasi pendidikan menunjukkan bahwa tenaga administrasi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran layanan sekolah. Tenaga administrasi tidak hanya bertugas dalam pengelolaan dokumen dan arsip, tetapi juga berkontribusi dalam pelayanan akademik, keuangan, serta pengelolaan sarana dan prasarana (Sherly et al., 2020). Namun demikian, masih ditemukan berbagai kendala, seperti kurangnya koordinasi, beban kerja yang tidak merata, serta rendahnya pemanfaatan teknologi dalam mendukung layanan administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi tenaga administrasi belum sepenuhnya optimal dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan.

Hal ini diperkuat oleh regulasi dalam Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 yang menegaskan bahwa tenaga administrasi harus memiliki kompetensi standar nasional agar mampu menjalankan tugas secara profesional. Hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa tenaga administrasi memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu layanan sekolah. Studi (Tran et al., 2025) menemukan bahwa tenaga administrasi berkontribusi dalam kelancaran layanan operasional, seperti

pengelolaan pembayaran, sarana prasarana, dan administrasi harian. Namun, penelitian tersebut juga mengungkap adanya kendala berupa pengelolaan arsip yang belum optimal, belum adanya database terintegrasi, serta keterbatasan jumlah tenaga administrasi. Temuan serupa juga dilaporkan oleh (Nolte et al., 2020) yang menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi administrasi mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan, implementasinya masih belum merata akibat keterbatasan sumber daya dan sistem yang belum terintegrasi.

Berdasarkan kajian tersebut, dapat diidentifikasi adanya kesenjangan penelitian, yaitu masih terbatasnya studi kualitatif yang secara mendalam mengkaji bagaimana partisipasi tenaga administrasi terbentuk, dijalankan, dan dimaknai dalam praktik sehari-hari, khususnya dalam konteks digitalisasi administrasi di sekolah. Selain itu, penelitian yang mengkaji model konseptual partisipasi tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi masih relatif terbatas, terutama pada sekolah swasta berbasis yayasan yang memiliki karakteristik manajerial tersendiri.

SMA Al-Ulum Terpadu Medan sebagai salah satu lembaga pendidikan swasta berbasis Islam telah mulai mengadopsi sistem administrasi berbasis digital dalam mendukung layanan pendidikan. Meskipun demikian, hasil observasi awal menunjukkan adanya beberapa tantangan, seperti variasi kompetensi tenaga administrasi, beban kerja yang tidak merata, serta keterbatasan integrasi sistem data. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi administrasi belum sepenuhnya diimbangi dengan partisipasi tenaga administrasi yang optimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi: (1) bagaimana bentuk partisipasi tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi berbasis digital di SMA Al-Ulum Terpadu Medan; (2) apa saja faktor yang mendukung dan menghambat partisipasi tenaga administrasi; serta (3) bagaimana model konseptual partisipasi tenaga administrasi yang efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi.

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk partisipasi tenaga administrasi, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta merumuskan model konseptual partisipasi tenaga administrasi yang efektif dalam meningkatkan mutu layanan administrasi berbasis digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian manajemen administrasi pendidikan, serta kontribusi praktis berupa rekomendasi strategis bagi sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi yang lebih efektif, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena partisipasi tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi berbasis digital di lingkungan sekolah (Creswell & Creswell, 2018). Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti mengeksplorasi realitas sosial dalam kondisi alami (*natural setting*), tanpa manipulasi variabel, serta menghasilkan data berupa deskripsi, makna, dan interpretasi terhadap fenomena yang diteliti. Pendekatan ini relevan untuk menggali pengalaman, persepsi, serta praktik nyata tenaga administrasi, sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat serta merumuskan model konseptual secara komprehensif.

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian (Creswell & Poth, 2024). Adapun jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 10–12 orang, yang terdiri dari: (1) kepala sekolah atau wakil kepala sekolah bidang administrasi (1–2 orang), (2) tenaga administrasi/tata usaha pada berbagai unit layanan (4–5 orang), (3) guru sebagai pengguna layanan administrasi (2–3 orang), serta (4) peserta didik dan/atau orang tua sebagai penerima layanan administrasi (2–3 orang). Informan dipilih karena memiliki keterlibatan langsung, pengalaman, serta pemahaman terhadap proses administrasi berbasis digital di sekolah (Creswell & Poth, 2024).

Penelitian ini dilaksanakan di SMA Al-Ulum Terpadu Medan yang berlokasi di Jalan Tuasan No. 35, Kelurahan Sidorejo Hilir, Kecamatan Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara. Waktu penelitian berlangsung selama ±3 bulan, mulai dari tahap observasi awal, pengumpulan data, hingga analisis data. Pengumpulan data dilakukan secara bertahap hingga mencapai data jenuh (*data saturation*), yaitu ketika informasi yang diperoleh dari informan telah berulang dan tidak ditemukan tema atau kategori baru. Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi partisipatif. Teknik wawancara yang digunakan adalah semi-terstruktur, dengan panduan wawancara yang fleksibel agar peneliti dapat menggali informasi secara lebih mendalam sesuai respons informan. Sementara itu, observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas administrasi, interaksi kerja, serta penggunaan sistem digital dalam layanan administrasi sekolah. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri (*human instrument*), yang didukung oleh instrumen bantu berupa pedoman wawancara, lembar observasi, alat perekam (audio), serta catatan lapangan (*field notes*). Pedoman wawancara disusun berdasarkan indikator partisipasi, mutu pelayanan, dan digitalisasi administrasi, sehingga data yang diperoleh sesuai dengan fokus penelitian.

Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi yang meliputi: (1) struktur organisasi sekolah, (2) standar operasional prosedur (SOP) administrasi, (3) arsip dan laporan administrasi, (4) dokumen kebijakan sekolah terkait digitalisasi, serta (5) data penggunaan sistem informasi administrasi. Dokumentasi ini dianalisis untuk memperkuat dan memvalidasi data hasil wawancara dan observasi (Miles et al., 2020). Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Selain itu, analisis dilakukan melalui prosedur coding, yaitu: (1) *open coding* untuk mengidentifikasi kategori awal dari data, (2) *axial coding* untuk menghubungkan kategori dan menemukan pola hubungan, serta (3) *selective coding* untuk merumuskan tema utama yang menjadi inti temuan

penelitian. Proses analisis dilakukan secara terus-menerus sejak awal pengumpulan data hingga tahap akhir penelitian (Weyant, 2022). Untuk menjamin validitas dan kredibilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yang meliputi triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu (Flick, 2018).

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan triangulasi waktu dilakukan dengan pengambilan data pada waktu yang berbeda. Selain itu, dilakukan juga member check, yaitu konfirmasi hasil wawancara kepada informan untuk memastikan kesesuaian data dengan realitas yang dimaksud oleh informan. Dengan prosedur tersebut, diharapkan penelitian ini memiliki tingkat keabsahan, kredibilitas, dan reliabilitas yang tinggi serta mampu menghasilkan temuan yang mendalam dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Partisipasi Tenaga Administrasi dalam Implementasi Digitalisasi Administrasi dan Peningkatan Mutu Pelayanan di SMA Al-Ulum Terpadu Medan

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi dan wawancara, bentuk partisipasi tenaga administrasi dalam implementasi digitalisasi administrasi di SMA Al-Ulum Terpadu Medan dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa aspek utama sesuai dengan peubah penelitian, yaitu pengelolaan data, pengarsipan, pelayanan, kontrol kualitas, inovasi, dan komunikasi informasi. Tabulasi data hasil penelitian disajikan sebagai berikut:

Tabel 1 Tabulasi Bentuk Partisipasi Tenaga Administrasi

No	Variabel	Indikator	Temuan Lapangan	Sumber
1	Pengelolaan data	Sistem digital administrasi	Penggunaan aplikasi rapor terintegrasi dengan buku induk	Kepala Sekolah
2	Pengarsipan	Sistem arsip	Kombinasi arsip digital dan manual	Kepala Sekolah
3	Pelayanan	Kecepatan dan efisiensi layanan	Pelayanan lebih cepat, efektif, dan akurat	Guru
4	Kontrol kualitas	Validasi data	Tetap dilakukan pengecekan ulang	Guru

5	Inovasi	Pengembangan sistem	Usulan sistem SKHU otomatis	Tenaga Administrasi
6	Komunikasi	Penyebaran informasi	Pemanfaatan website dan media sosial	Tenaga Administrasi

Berdasarkan tabel tersebut, partisipasi tenaga administrasi menunjukkan keterlibatan yang luas dan tidak hanya terbatas pada tugas administratif rutin, tetapi juga mencakup adaptasi terhadap teknologi, peningkatan kualitas pelayanan, serta kontribusi terhadap inovasi sistem. Implementasi digitalisasi administrasi telah mengubah sistem kerja dari manual ke digital, yang berdampak pada peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan di lingkungan sekolah.

Dalam aspek pengelolaan data, tenaga administrasi berperan aktif dalam mengoperasikan sistem digital yang terintegrasi antara aplikasi rapor dan buku induk siswa. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh kepala sekolah

“Kalau dulu buku induk itu ditulis secara manual, sekarang sudah menggunakan sistem digital. Jadi nilai rapor yang diisi akan langsung terhubung dengan buku induk dan tinggal dicetak.” Pernyataan ini menunjukkan adanya transformasi sistem administrasi yang mendorong peningkatan efektivitas kerja.

Pada aspek pengarsipan, tenaga administrasi menerapkan sistem kombinasi antara digital dan manual sebagai bentuk mitigasi risiko kehilangan data. Kepala sekolah menyatakan, *“Arsip digital tetap ada, tapi arsip manual juga tetap kita simpan supaya nanti ketika dibutuhkan bisa langsung dicek.”* Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi tenaga administrasi tidak hanya berorientasi pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada aspek keamanan dan keberlanjutan data.

Dalam konteks pelayanan, digitalisasi administrasi memberikan dampak positif terhadap peningkatan mutu layanan, terutama dalam hal kecepatan, efektivitas, dan akurasi. Kepala sekolah menegaskan

“Kami selalu menekankan bahwa pelayanan harus cepat, tenaga administrasi harus sigap melayani kebutuhan siswa, guru, dan orang tua.” Hal ini diperkuat oleh pernyataan guru sebagai pengguna layanan: *“Pelayanan administrasi setelah menggunakan sistem digital lebih cepat, lebih efektif, dan lebih akurat.”* Namun

demikian, aspek kontrol kualitas tetap menjadi perhatian, sebagaimana diungkapkan oleh guru "*Walaupun lebih cepat, kita tetap harus mengecek kembali untuk menghindari kesalahan.*"

Partisipasi tenaga administrasi juga terlihat dalam aspek inovasi, di mana mereka memiliki ruang untuk memberikan ide dalam pengembangan sistem administrasi. Salah satu tenaga administrasi menyatakan "*Saya juga memberikan ide kepada kepala TU, seperti pembuatan sistem SKHU otomatis untuk kelas 12.*"

Hal ini menunjukkan bahwa tenaga administrasi tidak hanya berperan sebagai pelaksana, tetapi juga sebagai agen perubahan dalam meningkatkan efisiensi administrasi. Selain itu, dalam aspek komunikasi, tenaga administrasi berperan dalam pengelolaan informasi sekolah berbasis digital melalui pemanfaatan website dan media sosial. Sebagaimana diungkapkan

"Informasi seperti pengumuman, kelulusan, dan kegiatan sekolah disampaikan melalui website dan media sosial." Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya berdampak pada internal administrasi, tetapi juga pada peningkatan transparansi dan akses informasi bagi masyarakat. Selain itu, kepala tata usaha juga menegaskan bahwa: "*Sistem administrasi sekarang sudah lebih baik karena dibantu teknologi, meskipun belum semuanya terintegrasi.*" Pernyataan ini menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi masih dalam tahap pengembangan dan belum sepenuhnya optimal.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa partisipasi tenaga administrasi dalam digitalisasi administrasi di SMA Al-Ulum Terpadu Medan bersifat multidimensional, meliputi aspek teknis, pelayanan, inovasi, dan komunikasi. Digitalisasi terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan mutu layanan, khususnya dalam hal kecepatan dan efisiensi, namun tetap memerlukan kontrol kualitas untuk menjaga akurasi data. Dengan demikian, tenaga administrasi tidak hanya berperan sebagai pelaksana administratif, tetapi juga sebagai aktor strategis dalam mendukung transformasi digital dan peningkatan mutu pelayanan pendidikan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Partisipasi Tenaga Administrasi dalam Digitalisasi Administrasi di SMA Al-Ulum Terpadu Medan

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi dan wawancara, faktor yang memengaruhi partisipasi tenaga administrasi dalam digitalisasi administrasi di SMA Al-Ulum Terpadu Medan dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Tabulasi data hasil penelitian disajikan sebagai berikut:

Tabel 2 Tabulasi Faktor Pendukung dan Penghambat

No	Kategori	Variabel	Indikator	Temuan Lapangan	Sumber
1	Pendukung	Sarana prasarana	Fasilitas digital	Tersedia komputer, printer, dan internet	Kepala TU
2	Pendukung	Dukungan lembaga	Pendanaan	Dukungan yayasan dalam pembiayaan	Kepala Sekolah
3	Pendukung	Kompetensi SDM	Kemampuan IT	Adanya tenaga administrasi berlatar belakang komputer	Kepala TU
4	Pendukung	Pelatihan	Pengembangan SDM	Pelatihan diberikan meskipun belum merata	TU
5	Penghambat	Integrasi sistem	Sistem digital	Belum sepenuhnya terintegrasi	Kepala Sekolah
6	Penghambat	Anggaran	Pembiayaan	Pengembangan sistem dilakukan bertahap	Kepala Sekolah
7	Penghambat	Kompetensi SDM	Variasi kemampuan	Tidak semua tenaga administrasi menguasai IT	Kepala TU
8	Penghambat	Kendala teknis	Gangguan operasional	Komputer hang, listrik padam, printer rusak	TU
9	Penghambat	Koordinasi eksternal	Dukungan teknis	Sulit mengakses pengembang sistem	TU

Berdasarkan tabel tersebut, faktor pendukung utama dalam digitalisasi administrasi meliputi ketersediaan sarana dan prasarana, dukungan lembaga (yayasan), kompetensi sumber daya manusia, serta pelatihan yang mendukung peningkatan kapasitas tenaga administrasi. Fasilitas yang memadai seperti komputer, printer, dan jaringan internet memungkinkan tenaga administrasi menjalankan sistem berbasis digital secara lebih efektif dan efisien.

Kepala tata usaha menyatakan bahwa *“fasilitas seperti komputer, printer, dan internet sudah cukup mendukung pekerjaan administrasi.”* Selain itu, dukungan finansial dari yayasan menjadi faktor strategis dalam pengembangan sistem digital, sebagaimana diungkapkan kepala sekolah *“Karena ini sekolah swasta, dukungan dari yayasan terkait dana sangat penting dalam pengembangan digitalisasi.”*

Faktor pendukung lainnya adalah kompetensi tenaga administrasi, khususnya yang memiliki latar belakang teknologi informasi. Kemampuan ini menjadi kekuatan dalam mengelola dan mengatasi permasalahan teknis pada sistem digital. Kepala tata usaha menyatakan *“Ada tenaga administrasi yang lulusan komputer, jadi kalau ada masalah sistem bisa diatasi.”* Di samping itu, pelatihan yang diberikan oleh sekolah dan yayasan turut berkontribusi dalam meningkatkan kemampuan tenaga administrasi, meskipun belum dilakukan secara merata. Salah satu tenaga administrasi menyatakan *“Pelatihan ada, tapi belum semua tenaga administrasi mendapatkannya.”*

Di sisi lain, terdapat sejumlah faktor penghambat yang memengaruhi partisipasi tenaga administrasi dalam digitalisasi administrasi. Hambatan utama adalah belum terintegrasinya sistem digital secara menyeluruh, sehingga proses administrasi masih dilakukan secara kombinasi antara sistem manual dan digital. Kepala sekolah mengungkapkan: *“Kita belum full digital, masih banyak juga yang manual.”* Selain itu, keterbatasan anggaran menjadi kendala dalam pengembangan sistem digital yang lebih optimal. Kepala sekolah juga menyatakan bahwa *“pengembangan sistem digital membutuhkan biaya yang cukup besar, jadi dilakukan secara bertahap.”*

Perbedaan kemampuan teknologi di antara tenaga administrasi juga menjadi faktor penghambat, sebagaimana diungkapkan kepala tata usaha: *“Tidak semua tenaga administrasi memiliki kemampuan digital yang sama.”* Kondisi ini menuntut adanya kerja sama dan saling melengkapi dalam pelaksanaan tugas administrasi. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan perangkat dan listrik turut menghambat kelancaran implementasi digitalisasi. Tenaga administrasi menyatakan: *“Kendala*

seperti komputer hang, listrik padam, dan printer rusak sering terjadi.” Hambatan lainnya adalah kurangnya koordinasi dengan pihak pengembang sistem, yang menyebabkan kesulitan dalam proses perbaikan ketika terjadi gangguan, sebagaimana diungkapkan: “Kalau ada masalah sistem, kadang sulit menghubungi pihak pembuat aplikasi.”

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dan penghambat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi tenaga administrasi dalam digitalisasi administrasi di SMA Al-Ulum Terpadu Medan. Faktor pendukung utama meliputi ketersediaan fasilitas, dukungan yayasan, kompetensi SDM, dan pelatihan, sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan anggaran, belum terintegrasinya sistem, perbedaan kompetensi, serta kendala teknis dan koordinasi. Dengan demikian, keberhasilan implementasi digitalisasi administrasi sangat bergantung pada kemampuan sekolah dalam mengoptimalkan faktor pendukung serta meminimalkan berbagai hambatan yang ada.

Model Konseptual Partisipasi Tenaga Administrasi yang Efektif untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Berbasis Digital di Sekolah Swasta Berbasis Yayasan

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi dan wawancara, diperoleh model konseptual partisipasi tenaga administrasi yang efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi berbasis digital di SMA Al-Ulum Terpadu Medan. Model ini merupakan sintesis dari temuan lapangan yang mencerminkan kondisi aktual serta kebutuhan pengembangan sistem administrasi yang ideal. Adapun tabulasi data hasil penelitian disajikan sebagai berikut:

Tabel 3 Tabulasi Model Konseptual Partisipasi Tenaga Administrasi

No	Variabel	Indikator	Temuan Lapangan	Sumber
1	Kompetensi	Kemampuan administrasi & IT	Tenaga administrasi harus menguasai administrasi dan teknologi	Kepala Sekolah
2	Koordinasi	Kerja sama tim	Adanya koordinasi dan saling dukung antar unit	Kepala Sekolah
3	Pelatihan	Pengembangan SDM	Pelatihan diperlukan untuk meningkatkan kualitas kerja	Tenaga Administrasi
4	Integrasi sistem	Sistem digital terpadu	Harapan sistem terintegrasi penuh	Kepala Sekolah

5	Orientasi pelayanan	Kualitas layanan	Pelayanan cepat, tepat, akurat, dan ramah	Guru
---	---------------------	------------------	---	------

Berdasarkan tabel tersebut, model konseptual partisipasi tenaga administrasi dalam digitalisasi administrasi terdiri dari lima aspek utama, yaitu kompetensi, koordinasi, pelatihan, integrasi sistem, dan orientasi pelayanan. Kelima aspek ini saling berkaitan dan membentuk kerangka kerja yang mendukung efektivitas implementasi administrasi berbasis digital.

Pada aspek kompetensi, tenaga administrasi dituntut memiliki kemampuan ganda, yaitu penguasaan administrasi dan teknologi informasi. Hal ini ditegaskan oleh kepala sekolah yang menyatakan *“Tenaga administrasi tidak hanya harus menguasai IT, tetapi juga harus mampu memahami menyusun surat-menyurat yang baik dan benar.”* Pernyataan ini menunjukkan bahwa kualitas individu menjadi faktor kunci dalam keberhasilan digitalisasi administrasi.

Pada aspek koordinasi, keberhasilan implementasi sistem digital sangat dipengaruhi oleh kerja sama yang baik antar pihak di lingkungan sekolah. Kepala sekolah menegaskan *“Harus saling koordinasi, saling support, dan saling belajar.”* Hal ini menunjukkan bahwa kolaborasi dan komunikasi organisasi menjadi elemen penting dalam menciptakan sistem kerja yang efektif.

Selanjutnya, pada aspek pelatihan, pengembangan sumber daya manusia menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kualitas partisipasi tenaga administrasi. Tenaga administrasi menyatakan *“Pelatihan sangat diperlukan untuk meningkatkan kemampuan kami dalam menggunakan sistem digital”* serta *“Kami harus terus belajar mengikuti perkembangan teknologi.”* Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas SDM harus dilakukan secara berkelanjutan.

Pada aspek integrasi sistem, sistem administrasi yang ideal adalah sistem yang terhubung secara menyeluruh dan mampu memberikan kemudahan akses layanan. Kepala sekolah menyampaikan *“Ke depan, sistem administrasi diharapkan bisa terintegrasi sepenuhnya agar layanan lebih mudah diakses.”* Hal ini menunjukkan

bahwa integrasi sistem menjadi arah utama dalam pengembangan digitalisasi administrasi di sekolah.

Pada aspek orientasi pelayanan, kualitas layanan menjadi tujuan utama dalam implementasi digitalisasi administrasi. Guru sebagai pengguna layanan menyatakan *“Pelayanan administrasi yang baik itu harus cepat, tepat, akurat, dan juga ramah kepada pengguna layanan.”* Hal ini menegaskan bahwa orientasi pelayanan harus berfokus pada kepuasan pengguna sebagai indikator keberhasilan sistem administrasi.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa model konseptual partisipasi tenaga administrasi yang efektif dalam digitalisasi administrasi mencakup lima aspek utama, yaitu kompetensi, koordinasi, pelatihan, integrasi sistem, dan orientasi pelayanan. Model ini menunjukkan bahwa keberhasilan peningkatan mutu pelayanan administrasi tidak hanya bergantung pada penerapan teknologi, tetapi juga pada kualitas sumber daya manusia, kerja sama organisasi, serta orientasi pelayanan yang berfokus pada kebutuhan pengguna. Dengan demikian, model ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengembangan sistem administrasi berbasis digital di sekolah swasta berbasis yayasan.

Partisipasi Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan DI SMA AL – Ulum Terpadu Medan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa partisipasi tenaga administrasi di SMA Al-Ulum Terpadu Medan tidak lagi bersifat administratif-konvensional, melainkan berkembang menjadi partisipasi aktif yang bersifat multidimensional. Partisipasi tersebut mencakup pengelolaan data digital, pengarsipan elektronik, pelayanan berbasis sistem, kontrol kualitas data, inovasi layanan, serta komunikasi lintas unit. Hal ini mengindikasikan adanya pergeseran peran tenaga administrasi dari sekadar pelaksana teknis menjadi aktor strategis dalam mendukung efektivitas organisasi sekolah.

Dalam perspektif teoritis, temuan ini sejalan dengan konsep partisipasi dari (J. M. Cohen & Uphoff, 1980) yang menekankan keterlibatan dalam pelaksanaan,

pengambilan keputusan, hingga evaluasi. Namun demikian, penelitian ini memperluas konsep tersebut dengan menunjukkan bahwa dalam konteks digitalisasi administrasi, partisipasi tidak hanya bersifat struktural, tetapi juga bersifat adaptif dan inovatif. Tenaga administrasi tidak hanya mengikuti sistem, tetapi juga berkontribusi dalam pengembangan layanan, seperti inisiatif pembuatan sistem otomatisasi dokumen (Obasi, 2025).

Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, sebagian besar studi masih menempatkan tenaga administrasi sebagai pendukung operasional (Effendi et al., 2024). Sementara itu, penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks digital, tenaga administrasi memiliki kapasitas sebagai *agent of change* dalam meningkatkan mutu layanan. Dengan demikian, temuan ini memberikan kontribusi baru bahwa partisipasi tenaga administrasi dalam era digital tidak lagi bersifat pasif, tetapi transformasional.

Dari sisi mutu pelayanan, peningkatan kecepatan, akurasi, dan efisiensi layanan menunjukkan bahwa partisipasi aktif tenaga administrasi berkontribusi langsung terhadap dimensi kualitas layanan, khususnya *reliability* dan *responsiveness* (Silalahi et al., 2024). Namun, temuan bahwa kontrol kualitas masih dilakukan secara manual mengindikasikan bahwa teknologi belum sepenuhnya menggantikan peran manusia, melainkan memperkuatnya. Hal ini mempertegas bahwa digitalisasi dalam administrasi pendidikan bersifat komplementer, bukan substitutif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi tenaga administrasi dipengaruhi oleh interaksi antara faktor struktural dan individual.

Faktor pendukung utama meliputi ketersediaan infrastruktur teknologi, dukungan manajerial dari pihak sekolah/yayasan, kompetensi sumber daya manusia, serta adanya pelatihan berkelanjutan. Sebaliknya, faktor penghambat mencakup keterbatasan anggaran, belum terintegrasinya sistem administrasi, variasi kompetensi tenaga administrasi, serta kendala teknis dalam operasional sistem. Dalam kerangka teori implementasi kebijakan (M. J. Cohen et al., 2017) temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan partisipasi sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya dan

efektivitas struktur organisasi. Namun, penelitian ini menambahkan dimensi baru bahwa dalam konteks digitalisasi, integrasi sistem menjadi faktor kunci yang belum banyak disoroti dalam studi sebelumnya.

Secara komparatif, penelitian terdahulu cenderung menekankan faktor kompetensi SDM dan infrastruktur sebagai determinan utama (Nolte et al., 2020). Akan tetapi, penelitian ini menemukan bahwa meskipun infrastruktur tersedia, partisipasi tidak akan optimal tanpa adanya integrasi sistem dan koordinasi lintas unit yang efektif. Dengan kata lain, permasalahan utama tidak hanya terletak pada ketersediaan sumber daya, tetapi pada bagaimana sumber daya tersebut diorganisasi dan disinergikan. Temuan ini mengarah pada kritik terhadap pendekatan teknokratis dalam digitalisasi administrasi pendidikan yang cenderung berfokus pada penyediaan teknologi, tetapi kurang memperhatikan aspek organisasi dan budaya kerja. Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan bahwa partisipasi tenaga administrasi merupakan hasil dari interaksi kompleks antara faktor teknologi, manusia, dan sistem organisasi.

Penelitian ini menghasilkan model konseptual partisipasi tenaga administrasi yang terdiri dari lima komponen utama, yaitu: kompetensi, koordinasi, pelatihan, integrasi sistem, dan orientasi pelayanan. Model ini menunjukkan bahwa partisipasi tenaga administrasi tidak berdiri sendiri, melainkan merupakan bagian dari sistem yang saling terhubung dalam mendukung mutu pelayanan administrasi berbasis digital.

Secara teoretis, model ini sejalan dengan konsep Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan yang menekankan perbaikan berkelanjutan dan fokus pada kepuasan pengguna (Sallis, 2014). Namun, kontribusi utama penelitian ini terletak pada integrasi aspek digitalisasi ke dalam kerangka TQM, khususnya melalui variabel integrasi sistem sebagai elemen kunci. Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang cenderung mengkaji faktor-faktor secara terpisah, penelitian ini menawarkan pendekatan yang lebih integratif dengan menghubungkan aspek kompetensi, sistem, dan orientasi pelayanan dalam satu model konseptual. Dengan demikian, model yang

dihasilkan tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga memiliki implikasi praktis sebagai kerangka strategis dalam pengembangan administrasi sekolah berbasis digital. Lebih lanjut, model ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi administrasi tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi oleh kualitas partisipasi tenaga administrasi yang didukung oleh sistem yang terintegrasi dan budaya kerja yang kolaboratif. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran paradigma dari *technology-driven approach* menuju *human-centered digital administration* dalam konteks pendidikan.

Penelitian ini memiliki beberapa kontribusi kebaruan yang membedakannya dari penelitian terdahulu, yaitu Rekonseptualisasi partisipasi tenaga administrasi dari peran administratif pasif menjadi peran strategis dan transformasional dalam konteks digitalisasi. Penemuan integrasi sistem sebagai faktor kunci dalam menentukan efektivitas partisipasi, yang sebelumnya kurang mendapat perhatian dalam studi administrasi pendidikan. Pengembangan model konseptual integratif yang menghubungkan kompetensi, koordinasi, pelatihan, integrasi sistem, dan orientasi pelayanan dalam satu kerangka analisis. Pendekatan berbasis konteks sekolah swasta berbasis yayasan, yang memberikan perspektif baru dalam kajian manajemen administrasi pendidikan yang selama ini lebih banyak berfokus pada sekolah negeri.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa partisipasi tenaga administrasi merupakan elemen kunci dalam keberhasilan digitalisasi administrasi dan peningkatan mutu pelayanan di sekolah. Partisipasi tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu, tetapi juga oleh sistem organisasi dan integrasi teknologi yang digunakan. Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi harus dilakukan secara holistik dengan memperhatikan aspek manusia, sistem, dan teknologi secara simultan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa partisipasi tenaga administrasi dalam digitalisasi administrasi di SMA Al-Ulum Terpadu Medan berperan penting dan berkontribusi secara substantif dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi. Partisipasi tersebut tidak hanya terbatas pada pelaksanaan tugas administratif, tetapi juga mencakup keterlibatan aktif dalam pengelolaan data berbasis digital, pelayanan yang responsif, inovasi sistem, serta komunikasi informasi kepada pengguna layanan. Digitalisasi administrasi terbukti mendorong peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan, khususnya dalam aspek kecepatan dan akurasi, meskipun tetap memerlukan kontrol kualitas melalui proses verifikasi data.

Keberhasilan partisipasi tenaga administrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik pendukung maupun penghambat. Faktor pendukung meliputi ketersediaan fasilitas, dukungan yayasan, kompetensi sumber daya manusia, serta pelatihan yang berkelanjutan. Sementara itu, faktor penghambat mencakup keterbatasan anggaran, belum optimalnya integrasi sistem, variasi kemampuan teknologi antar tenaga administrasi, serta kendala teknis dalam pelaksanaan sistem digital. Oleh karena itu, efektivitas digitalisasi administrasi sangat bergantung pada kemampuan institusi dalam mengoptimalkan faktor pendukung serta mengatasi hambatan yang ada secara sistematis.

Lebih lanjut, penelitian ini menghasilkan model konseptual partisipasi tenaga administrasi yang menekankan pentingnya sinergi antara kompetensi individu, koordinasi organisasi, pengembangan sumber daya manusia, integrasi sistem, dan orientasi pelayanan. Model ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan administrasi berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kualitas partisipasi tenaga administrasi serta dukungan sistem organisasi yang terintegrasi. Namun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan.

Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu lembaga pendidikan, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan secara luas. Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga belum mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan secara kuantitatif. Ketiga, penelitian ini belum melakukan perbandingan dengan sekolah lain yang memiliki karakteristik berbeda, baik dari segi manajemen maupun tingkat adopsi teknologi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan studi komparatif antar sekolah, menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*), serta mengukur secara kuantitatif tingkat kepuasan dan kualitas layanan administrasi berbasis digital.

Saran

Saran Akademik

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji digitalisasi administrasi dengan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* guna mengukur secara lebih objektif pengaruh digitalisasi terhadap mutu pelayanan, serta memperluas objek penelitian pada berbagai jenis sekolah untuk memperoleh generalisasi yang lebih luas.

Saran Praktis (Sekolah)

Sekolah perlu meningkatkan integrasi sistem administrasi secara menyeluruh agar seluruh layanan dapat diakses secara digital. Selain itu, pelatihan bagi tenaga administrasi harus dilakukan secara merata dan berkelanjutan guna meningkatkan kompetensi teknologi informasi.

Saran Kebijakan (Yayasan/Pengelola)

Pihak yayasan diharapkan dapat meningkatkan dukungan anggaran dan kebijakan dalam pengembangan infrastruktur digital, serta menjalin kerja sama dengan pengembang sistem untuk memastikan keberlanjutan dan pemeliharaan sistem administrasi.

Saran Teknis

Perlu adanya sistem monitoring dan evaluasi berkala terhadap implementasi digitalisasi administrasi, termasuk penguatan sistem backup data dan peningkatan respons terhadap kendala teknis, guna menjamin kualitas dan keberlanjutan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadiyah, A. S., Sarno, R., Hidayati, S. C., Sungkono, K. R., & Anggraini, R. N. E. (2025). Optimalisasi Manajemen Keuangan Kelompok Belajar dan Taman Kanak-Kanak melalui Modul Front-Office KinderFin di Wilayah Kota Surabaya. *Sewagati*, 9(6), 1405–1417. <https://doi.org/10.12962/j26139960.v9i6.4679>
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980). Participation's place in rural development: Seeking clarity through specificity. *World Development*, 8(3), 213–235. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0305-750X\(80\)90011-X](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0305-750X(80)90011-X)
- Cohen, M. J., Brown, H. S., & Vergragt, P. J. (2017). Social Change and the Coming of Post-Consumer Society. In *Social Change and the Coming of Post-Consumer Society*. <https://doi.org/10.4324/9781315630168>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=s4ViswEACAAJ>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2024). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=nFr2EAAAQBAJ>
- Desai, A., & Manoharan, A. P. (2024). Digital Transformation and Public Administration: The Impacts of India's Digital Public Infrastructure. *International Journal of Public Administration*, 47(9), 575–578. <https://doi.org/10.1080/01900692.2024.2350762>
- Effendi, M., Warsah, I., & Bahri, S. (2024). Implementasi Manajemen Pendidikan Karakter Berbasis Adab di Sekolah Dasar Islam Terpadu. *Dirasah : Jurnal Studi Ilmu Dan Manajemen Pendidikan Islam*, 7(2), 513–523. <https://doi.org/10.58401/dirasah.v7i2.1332>
- Flick, U. (2018). Triangulation in Data Collection. In *The SAGE Handbook of Qualitative Data Collection*. <https://doi.org/10.4135/9781526416070.n34>
- Hakim, M. N. (2016). Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Mewujudkan Sekolah Islam Unggulan. *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), 104–114. <https://doi.org/10.31538/NDH.V1I2.7>
- Miles, M. B., Huberman, A., Saldana, M. and, & Johnny. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publication.
- Mulyasa, E. (2002). *Manajemen berbasis sekolah: konsep, strategi, dan implementasi*. Remaja Rosdakarya. <https://books.google.co.id/books?id=OvioAAAACAAJ>
- Mustari, M., & Rahman, M. (2014). *MANAJEMEN PENDIDIKAN*.
- Nolte, I. M., Bushnell, A. M., & Mews, M. (2020). Public Administration Entering

- Turbulent Times: A Study of Service Quality during the Refugee Crisis. *International Journal of Public Administration*, 43(16), 1345–1356. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1669171>
- Obasi, O. C. (2025). *The Impact of Digital Transformation on Administrative Efficiency in Educational Institutions*. 3(2), 422–436.
- Sallis, E. (2014). Total quality management in education: Third edition. *Total Quality Management in Education: Third Edition*, 1–168. <https://doi.org/10.4324/9780203417010>
- Sherly, S., Nurmiyanti, L., The, H. Y., Firmadani, F., Safrul, S., Nuramila, N., Sonia, N. R., Lasmono, S., Halip, M. F., Hartono, R., Na'im, Z., Lestari, A. S., Kristina, M., Sari, R. N., & Hardianto, H. (2020). MANAJEMEN PENDIDIKAN (Tinjauan Teori dan Praktis). In *CV WIDINA MEDIA UTAMA*. CV WIDINA MEDIA UTAMA.
- Silalahi, H., Sitopu, J. W., & Sihite, M. (2024). The Effect of Service Quality, Customer Experience, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Service Industry in Indonesia. *Sciences Du Nord Economics and Business*, 1(02), 109–117. <https://doi.org/10.58812/sneb.v1i2.37>
- Tran, C.-T. T. D., Dollery, B., & Fellows, C. (2025). Administrative Intensity and Financial Sustainability: An Empirical Analysis of the Australian Public University System. *International Journal of Public Administration*, 48(1), 55–72. <https://doi.org/10.1080/01900692.2024.2314046>
- Weyant, E. (2022). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches, 5th Edition. *Journal of Electronic Resources in Medical Libraries*, 19(1–2), 54–55. <https://doi.org/10.1080/15424065.2022.2046231>