

PENGELOLAAN LAYANAN AKADEMIK DI SMA NEGERI 10 MAKASSAR

Rahmania¹, Wahira², Muh. Ardiansyah³

^{1,2,3}Administrasi Pendidikan, Program Pascasarjana, Universitas Negeri Makassar

Email: rharahma8@gmail.com¹, wahira@unm.ac.id², m.ardiansyah@unm.ac.id³

ABSTRACT

The aim of this research is to find out: (1) To find out what the academic services planning at SMA Negeri Makassar is like. (2) To find out what the implementation of academic services at SMA Negeri 10 Makassar is like. (3) To find out what the evaluation of academic services at SMA Negeri 10 Makassar. (4) Understand what are the supporting and inhibiting factors for academic services at SMA Negeri 10 Makassar. The type of research is a qualitative type of research using descriptive methods. Research data was obtained using observation, interview, and documentation methods. Data analysis techniques are carried out by data reduction, data presentation, verification and conclusions. The research results show that the management of academic services at SMA Negeri 10 Makassar includes : (1) Planning includes forming a school work program development team, collecting information on the current condition on the school using SWOT analysis, preparing an implementation schedule, determining success indicators, determining the person in charge, budgeting each program, socializing and ratifying. (2) The implementation includes a specific organizational structure in carrying out the work program, an adaptive curriculum according to standards, good quality teachers, and maximizing the involvement of all parties in the work program. (3) Service program evaluation includes the extent to which the implementation of the work program has been carried out, an overview of the results of future work programs, daily quarterly and semester assessments, budget details, condition of infrastructure. (4) Supporting factors for managing academic services at SMA Negeri 10 Makassar include the skills of educators, the implementation of the duties of educators and employees, the psychological maturity of educators and employees, the availability of supporting infrastructure, the examination of structured work plans, the creativity of teachers and employees, the occurrence of good interactions with teachers and employee. employees to students, accessibility of physical learning resources that support the learning process. Inhibiting factors include inadequate physical facilities, limited funding, minimal participation from community and parent support, management that is still not optimal and difficulties understanding the curriculum.

Keywords: Management, Services, Academics.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang pengelolaan layanan akademik di SMA Negeri 10 Makassar. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui: (1) Mengetahui bagaimana gambaran perencanaan layanan akademik di SMA Negeri 10 Makassar. (2) Mengetahui bagaimana gambaran pelaksanaan layanan akademik di SMA Negeri 10 Makassar. (3) Mengetahui bagaimana gambaran evaluasi layanan akademik di SMA Negeri 10 Makassar. (4) Memahami apa saja

yang menjadi faktor pendukung dan penghambat layanan akademik di SMA Negeri 10 Makassar. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Data hasil penelitian diperoleh menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, verifikasi dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan pengelolaan layanan akademik di SMA Negeri 10 Makassar meliputi: (1) Perencanaan meliputi pembentukan tim penyusun program kerja sekolah, pengumpulan informasi kondisi sekolah terkini dengan analisis SWOT, penyusunan jadwal pelaksanaan, penentuan indikator keberhasilan, menetapkan penanggung jawab, penganggaran setiap program, dan sosialisasi dan pengesahan. (2) Pelaksanaan meliputi susunan organisasi yang spesifik dalam menjalankan program kerja, kurikulum yang adaptif sesuai standar, kualitas pengajar yang baik, dan memaksimalkan keterlibatan segala pihak pada program kerja. (3) Evaluasi program layanan meliputi sejauh mana penerapan program kerja terlaksana, gambaran terhadap hasil program kerja kedepannya, penilaian harian triwulan dan semester, perincian anggaran, kondisi sarana prasarana. (4) Faktor pendukung pengelolaan layanan akademik di SMA Negeri 10 Makassar meliputi Kecakapan pendidik, terorganisirnya tugas pendidik dan pegawai, kedewasaan psikologis pendidik dan pegawai, ketersediaan sarana prasarana yang mendukung, pemeriksaan rancangan kerja yang terstruktur, kreatifitas guru dan pegawai, terjadinya interaksi yang baik terhadap guru dan pegawai kepada peserta didik, aksesibilitas sumber belajar fisik yang mendukung proses belajar. Faktor penghambat meliputi fasilitas fisik yang tidak memadai, pendanaan yang terbatas, minimnya partisipasi dukungan masyarakat dan orang tua, manajemen pengelolaan masih kurang maksimal dan kesulitan pemahaman kurikulum.

Kata Kunci: Pengelolaan, Layanan, Akademik.

PENDAHULUAN

Perkembangan pendidikan dalam segala tingkatan membuat tujuan pendidikan manusia lebih terarah dalam mengoptimalkan pembelajaran yang ingin dicapai, arah pendidikan semakin berkembang dengan terbentuknya berbagai penyelenggaraan pendidikan yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas kegiatan proses belajar mengajar agar mendapatkan hasil pendidikan yang optimal. UU Sistem pendidikan nasional No 20 tahun 2003 pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya agar memiliki kekuatan spiritual

keagamaan, pengendalian diri, kecerdasan, ahklak serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Setiap sekolah merupakan penyelenggara pendidikan dalam segala jenjang memiliki sebuah tujuan dan harus dicapai oleh setiap lembaga pendidikan tersebut agar capaian pendidikan bisa tercapai dengan maksimal tidak hanya dalam capaian hasil pendidikan yang berkaitan dengan aspek kognitif tetapi juga dalam hal keberhasilan layanan pendidikan menjadi jembatan dalam kepuasan penggunaan jasa pendidikan yang dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat terutama pembelajar yang menggunakan jasa pendidikan dan mengalami secara langsung bagaimana kualitas jasa layanan

pendidikan yang disediakan oleh sekolah yang mengklaim bahwa layanan pendidikan dalam sekolah tersebut sudah sesuai standar jasa layanan pendidikan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Layanan akademik dalam bidang pendidikan akan memenuhi kualitas kelayakan penyelenggaraan apa bila tidak diimbangi dengan pengelolaan sekolah yang baik. Menurut peraturan pemerintah No.17 tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan system pendidikan bahwa pengelolaan pendidikan terdiri atas tiga kelompok kajian yakni pengelolaan oleh pemerintah, pengelolaan oleh masyarakat penyelenggara pendidikan dan pengelolaan oleh satuan pendidikan. Pada pengelolaan pendidikan pada satuan pendidikan dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan minimal dengan prinsip manajemen berbasis sekolah karena pada prinsipnya sekolah memiliki otonomi sendiri dalam pengelolaan di internal organisasi sekolah. Menurut (Howay M.M & Lerebulan S.E.,M.Si, 2020) setiap satuan pendidikan wajib memenuhi standar pengelolaan pendidikan yang berlaku secara nasional yang meliputi pengelolaan pada bidang perencanaan program, pelaksanaan rencana kerja, pengawasan dan evaluasi, kepemimpinan sekolah, system informasi manajemen, dan penilaian khusus.

Pengelolaan sekolah yang memiliki kaitan dengan gaya kepemimpinan kepala sekolah, pemberdayaan, sarana prasarana dan seluruh sumber daya yang ada dalam lingkungan pendidikan, pengelolaan sekolah merupakan hal yang sangat penting bagi kualitas pendidikan oleh karena itu perlu dilakukan pengelolaan sekolah secara

cermat dan berkesinambungan. Sebab perlunya pengelolaan sekolah sebagai bekal dimasa mendatang diantaranya (1) Menyesuaikan diri dengan tantangan perubahan yang terjadi, (2) Berkembangnya pola baru pengelolaan sekolah, dan (3) Kebijakan merdeka belajar yang diluncurkan pemerintah menuntut penyesuaian dalam hal pengelolaan sekolah.

Peraturan menteri pendidikan, kebudayaan riset dan teknologi (Permendikbudristek) Nomor 32 tahun 2022 tentang jenis standar teknik pelayanan minimum pendidikan mencakup tiga aspek yaitu (a). standar jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa meliputi : standar satuan pendidikan, kualitas dan pemerataan hasil belajar peserta didik, partisipasi dan pemerataan peserta didik, kualitas dan pemerataan layanan, (b). Standar jumlah dan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan pada tingkat TK PAUD, SD, SMP, SMA, SMK, (c). Tata cara pemenuhan standar. Kualitas sebuah layanan dalam sekolah berpusat pada kepuasan pelanggan yang merasakan jasa tersebut yang mana dalam hal ini siswa dan masyarakat yang menerima jasa tersebut. Penilaian dalam kualitas jasa sebuah layanan pendidikan tergantung bagaimana pengelolaan dan peningkatan layanan jasa tersebut dilakukan secara berkelanjutan, secara umum pengelolaan pendidikan dalam sekolah meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, dan pengembangan segala komponen yang ada dalam sistem pendidikan terutama sumber daya manusia yang bertujuan untuk mencapai tujuan dan hakikat pendidikan.

Terkait dengan pengelolaan layanan akademik telah dilakukan penelitian terdahulu oleh Khalim (2022) yang membahas tentang system pengelolaan dan penataan seluruh komponen pendidikan yang harus dilakukan sebaik-baiknya agar menciptakan keserasian untuk mencapai hasil maksimal karena pada beberapa pengelolaan pendidikan sering menimbulkan kerancuan karena tidak tegasnya batasan peranan antara sekolah dan masyarakat. memaksimalkan layanan pendidikan diwajibkan melakukan manajemen sekolah pada bidang perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan. Penelitian yang dilakukan oleh Kartiwi & Sa'ud (2017) menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik akan berjalan dengan efektif jika berbasis teknologi informasi dengan terfokus pada proses layanan akademik. Kinerja tenaga administrasi sekolah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan akademik sekolah. Pengaruh kinerja tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas layanan akademik sekolah paling besar dibandingkan pengaruh dari variabel lainnya.

Pengelolaan yang dilakukan sekolah yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan akademik dalam sekolah tersebut serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat sehingga pelayanan akademik dalam sekolah tersebut tidak mengalami peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan identifikasi awal bahwa standar kualitas layanan akademik di SMA Negeri 10 Makassar sudah tenamun dalam beberapa tahun ini di sekolah tersebut

pelayan akademik tidak mengalami peningkatan kualitas yang signifikan serta beberapa tahun terakhir masih terdapat banyak sekali keluhan dan penyampaian saran untuk meningkatkan pelayanan akademik oleh siswa dan orang tua karena selaku pengguna jasa layanan pendidikan terkhususnya dibidang akademik, siswa merasa masih memerlukan pelayan yang lebih mumpuni agar memenuhi harapan pelayanan yang mereka harapkan.

KAJIAN TEORI

Pengelolaan Sekolah

Pangelolaan sekolah atau pengelolaan pendidikan terbentuk dari kata “kelola” yang berarti mengusahakan, menyelenggarakan, dan mengurus. Sedangkan kata Pendidikan/sekolah berarti bimbingan yang dilakukan secara sadar oleh pendidik terhadap perkembangan jasmani dan rohani untuk membentuk kepriadian si terdidik. Upaya untuk memajukan pendidikan dengan pengeloalan sistem pendidikan nasional telah dicantumkan sejak dibentuknya Undang-Undang No. 4 tahun 1950 yang kemudian disempurnakan dengan UU No 12 tahun 1954 dengan tujuan membentuk masyarakat Indonesia yang susila, cakap demokratis, dan bertanggung jawab tentang kesejahteraan bangsa dan negara.

Pengeloalan merupakan kata yang biasa juga disebut dengan manajemen memiliki beragam arti yang baik ditinjau dari segi etimologi maupun terminologi, tata kelola dalam bidang pendidikan membutuhkan pengelolaan yang dilakukan secara professional baik oleh tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan yang

memiliki tugas dan tanggung jawab bersama dengan seluruh staff yang ada. Pengelolaan menurut (Jamal & Syarifah, 2018) yakni jika diambil dari akar kata mengelola yang berarti suatu aktifitas yang dilakukan mulai dari tahapan pengumpulan data, *planning organizing, application, controlling, dan evaluation*. Sehingga dapat diartikan bahwa proses yang dilakukan dalam rangka mencapai tujuan tertentu dimana hasilnya dievaluasi untuk menghasilkan sesuatu yang lebih maksimal lagi, hal inilah yang disebut pengelolaan.

Fungsi Pengelolaan

Pengelolaan sekolah merupakan elemen dasar yang akan selalu ada dan menjadi sebuah hal yang mutlak karena berfungsi sebagai acuan oleh pemimpin dalam melaksanakan kegiatan pendidikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. umumnya terdapat empat jenis fungsi pengelolaan yang dikenal oleh masyarakat diantaranya fungsi perencanaan (*planning*), fungsi pengorganisasian (*organizing*), fungsi pelaksanaan (*actuating*), fungsi pengendalian (*controlling*). Pengelolaan pendidikan memiliki fungsi yang integral dalam proses pendidikan, utamanya pada pengelolaan pelaksanaan proses belajar mengajar di sekolah.

Pengelolaan pendidikan di sekolah meliputi (1). Fungsi perencana yang mencakup berbagai kegiatan seperti menentukan kebutuhan, dengan penentuan strategi pencapaian tujuan dan kemudian penentuan program guna melaksanakan strategi mencapai tujuan tersebut, (2). Fungsi organisasi yang meliputi pengelolaan personil, sarana prasarana, distribusi tugas,

struktur, hal berupa suatu badan integral, (3). Fungsi motivasi yang meliputi peningkatan efisiensi proses dan efektivitas hasil kerja, (4). Fungsi pengawasan, meliputi pengamatan proses pengelolaan secara menyeluruh sehingga tercapainya hasil sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Fungsi pengelolaan merupakan bagian dasar dari pendidikan karena digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan, secara garis besar uraian fungsi pengelolaan dapat didefinisikan sebagai (a). perencanaan mencakup kegiatan menentukan sasaran dan alat sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, perencanaan dibuat secara matang agar mampu berfungsi sebagai kompas untuk mencapai tujuan organisasi, (b) Pengorganisasian merupakan proses mengalokasikan, mengatur, dan mendistribusikan pekerjaan, wewenang dan sumber daya antara anggota organisasi, pengorganisasian merupakan kegiatan dasar dari manajemen dilaksanakan untuk mengatur seluruh sumber yang dibutuhkan termasuk unsur manusia sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik (c) Pelaksanaan merupakan proses implementasi program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dan bertanggung jawab dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi. dikategorikan sebagai aspek terpenting dalam fungsi pengelolaan/manajemen karena merupakan bagian dari upaya seluruh tindakan itu sendiri, dengan tujuan agar semua anggota kelompok berusaha mencapai sasaran organisasi sesuai dengan rencana yang semula sudah ditetapkan dengan cara yang baik dan benar, (d) pengawasan dalam proses pengelolaan berupa mengadakan

penilaian dan pengoreksian sehingga apa yang dikerjakan anggota organisasi dapat di arahkan dengan benar yang bertujuan untuk tetap pada garis yang ditetapkan semula.

Standar Pengelolaan

Standar pengelolaan pada satuan pendidikan digunakan untuk mengelola potensi dan sumber daya pendidikan dengan efektif untuk mengembangkan potensi peserta didik. Standar pengelolaan pendidikan secara umum mencakup aspek pengelolaan keuangan, administrasi sekolah, pengembangan kurikulum, pengembangan staf pengajar, penilaian dan evaluasi serta keterlibatan masyarakat dan orang tua. Permendikbudristek No 47 tahun 2023 yang mengatur tentang pengelolaan pendidikan meliputi perencanaan kegiatan pendidikan, pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pengawasan kegiatan pendidikan yang dilaksanakan di satuan pendidikan. Lebih lanjut peraturan pemerintah No. 4 tahun 2022 menjelaskan secara terperinci 8 standar nasional pendidikan yang diantaranya adalah standar isi, standar proses, standar penilaian, standar kompetensi lulusan, standar pendidikan dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana sekolah, standar pengelolaan serta standar pembiayaan.

Standar pengelolaan ini memberikan atmosfer kompetisi sehingga mendorong sekolah untuk terus meningkatkan diri, memotivasi dan meningkatkan kepercayaan diri sendiri setiap personil sekolah khususnya peserta pendidikan. standar pengelolaan sekolah merupakan bagian dari standar nasional pendidikan yang berkaitan

dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan, kepala satuan pendidikan yang memiliki tanggung jawab penuh dalam proses pengelolaan dan pengawasan standar pengelolaan sekolah di lingkungan pendidikan tersebut karena setiap sekolah memiliki kebebasan otonomi untuk melakukan tahapan pengelolaan pendidikan.

Layanan Akademik

Pelayanan sendiri umumnya dikenal dengan pelayanan public namun dalam dunia pendidikan secara khusus terdapat sebuah pelayanan yang disebut pelayanan akademik. Pelayanan akademik pada jenjang sekolah menengah atas dilakukan untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan siswa dalam hal yang berkaitan dengan akademik sekolah. Layanan merupakan upaya pemenuhan keinginan pelanggan dengan menyertakan kemudahan agar pelanggan dapat memenuhi kebutuhannya. Pelayanan kependidikan yang berkaitan langsung dengan pelanggan primer (siswa) dari lingkungan sekolah yang meliputi rancangan mutu pendidikan, kurikulum, silabus, satuan materi ajar, evaluasi, praktikum dan pembimbingan, pelayanan akademik adalah upaya sistematis dalam dunia pendidikan yang memberikan fasilitas peserta didik menguasai isi kurikulum melalui sebuah proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi dasar pendidikan yang telah ditetapkan. Indikator standar pelayanan minimum dibagi menjadi

tiga yakni: 1) Akses warga negara untuk berpartisipasi dalam dunia pendidikan; 2) Peningkatan mutu pendidikan; 3) pemenuhan jumlah dan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan

Pelayanan akademik berkaitan tentang pembelajaran meliputi banyak unsur diantaranya: guru mempunyai fungsi yang sangat dominan dalam memberikan pelayanan akademik terhadap peserta didik. Tenaga pendidik dilihat dari totalitasnya bersinergi memberikan sumbangan proses pembelajaran pada tempat dimana mereka melakukan pelayanan. Tugas lembaga pendidikan secara umum memberikan pelayanan optimal umumnya kepada konsumen pendidikan dan terkhusus pada peserta didik, pemberian pelayanan pada titik dimana pelayanan tersebut harus dilakukan. Keberhasilan penyelenggaraan pendidikan bermutu tergantung mutu petugas yang melaksanakan pelayanan, guru berfungsi sangat dominan pada pelayanan akademik karena memiliki tugas mengajar, membimbing dan menguji. Pelayanan akademik berkaitan dengan kurikulum, dikemukakan bahwa siswa harus diberikan pembelajaran dalam sebuah bentuk pengajaran melalui organisasi, sehingga kurikulum menjadi salah satu alat untuk mencapai tujuan pendidikan. Pelayanan akademik berkaitan dengan sarana prasarana pendukung. Sarana pendukung meliputi peralatan, perlengkapan laboratorium, perpustakaan, alat bantu pembelajaran. Prasarana atau disebut fasilitas meliputi gedung dengan segala perlengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian ini Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Sugiono (2015) penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan kejadian yang terjadi dalam konteks tertentu dengan memanfaatkan berbagai metode pengumpulan data yang berbeda seperti wawancara, dokumentasi dan observasi.

Penelitian deskriptif tidak hanya menfokuskan pada pengumpulan data tapi juga pada analisis yang bersifat induktif bertujuan untuk mendapatkan gambaran kompleks dan mendetail tentang situasi yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Perencanaan Layanan Akademik di SMA Negeri 10 Makassar

Perencanaan layanan akademik di SMA Negeri 10 Makassar merupakan suatu proses pengambilan keputusan berdasarkan standar layanan akademik yang berlaku dan asesmen pendidikan yang menerapkan standar pelayanan minimum dalam penyediaan jasa layanan pendidikan dalam skala sekolah menengah atas ini didasarkan oleh peraturan menteri pendidikan, kebudayaan, riset dan teknologi Nomor 32 tahun 2018 dan peraturan menteri pendidikan, kebudayaan, riset dan teknologi Nomor 47 Tahun 2023 yang mengatur tentang standar pengelolaan pendidikan pada jenjang sekolah menengah atas. Perencanaan pelayanan akademik yang dilakukan di SMA Negeri 10 Makassar sudah mengusahakan pelayanan akademik sesuai yang telah ditetapkan oleh pemerintah meskipun dalam mengusahakan

dan mewujudkan standar layanan yang diharapkan masih belum terealisasi secara maksimal dan menyeluruh serta proses perencanaan yang ada masih belum memiliki tahapan yang baik sehingga dalam tiap tahapan kadang saling berbenturan.

Perencanaan pelayanan akademik di SMA Negeri 10 Makassar banyak hal yang perlu dipersiapkan seperti analisis kondisi aktual yang terjadi di sekolah menjadi faktor kekurangan pada pelayanan yang telah diberikan ditahun sehingga penyusunan perencanaan layanan akademik selanjutnya menitik fokuskan pada hal yang perlu diperbaiki di layanan akademik yang akan dilaksanakan, selain itu sosialisasi berkelanjutan mengenai program kerja yang akan dilaksanakan agar memudahkan guru dan pegawai memahami tujuan dan arah dari program kerja layanan dan merembukkan hal dirasa perlu pengadaannya seperti pelatihan karena dianggap cukup mumpuni dalam meningkatkan paham guru sebagai bekal dalam melaksanakan layanan akademik.

Perencanaan pengelolaan layanan akademik di SMA Negeri 10 Makassar melakukan beberapa tahapan kegiatan diantaranya penentuan siapa saja yang terlibat dalam penyusun program kerja tahunan kemudian diadakan rapat perembukan mengenai usulan pihak guru dan pegawai untuk menentukan faktor apa saja yang perlu diadakan peningkatan kerjanya berdasarkan kondisi terkini dari layanan yang dimaksudkan. SMA Negeri 10 Makassar mengenai proses perencanaan dilaksanakan sebelum awal tahun ajaran baru dimulai dengan dilakukan rapat kerja dengan melibatkan kepala sekolah, tim

penyusun rencana kerja sekolah, guru dan pegawai kependidikan yang ada di sekolah, rapat kerja sekolah beragendakan beberapa rangkaian acara didalamnya seperti pemaparan hasil rencana kerja yang akan dilakukan oleh setiap bagian kerja, pemberian kesempatan pada guru dan pegawai memberikan tanggapan dan masukan pada usulan rencana kerja, penentuan estimasi waktu kerja tiap program, penganggaran dan penentuan rencana kerja yang telah disepakati.

Pemenuhan layanan akademik dilingkungan sekolah dirasa telah mengusahakan layanan yang efisien dan efektif dengan pertimbangan penyusunan layanan program kerja sekolah berdasarkan visi misi sekolah, analisis kondisi terkini sekolah, evaluasi program kerja sebelumnya, kebutuhan dan harapan stakeholder, sumber daya yang tersedia, dan peraturan pemerintah. Perencanaan layanan akademik meliputi pembentukan tim perencanaan program kerja sekolah, pengumpulan informasi kondisi sekolah terkini dengan analisis SWOT (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman), penyusunan jadwal pelaksanaan, penentuan indikator keberhasilan, menetapkan penanggung jawab, penganggaran setiap program kerja sekolah, dan sosialisasi dan pengesahan program kerja sekolah kepada seluruh pihak yang ada di sekolah untuk mendapatkan persetujuan pelaksanaan program.

Gambaran Pelaksanaan Layanan Akademik di SMA Negeri 10 Makassar

Pelaksanaan program layanan akademik di SMA Negeri 10 Makassar

merupakan bagian dari penerapan pengelolaan pelayanan berdasarkan standar yang telah ditetapkan pemerintah dengan perencanaan program layanan yang telah disusun secara bersama-sama oleh pihak sekolah agar tercapainya tujuan yang ingin dicapai. Program pelayanan akademik memuat beberapa kegiatan terbagi menjadi beberapa komponen seperti kegiatan intrakurikuler dalam belajar mengajar, rancangan pemberian tugas terstruktur dari guru yang melatih keterampilan belajar secara mandiri dan pengelolaan serta pengadaan sarana dan prasarana pendukung pembelajaran.

Pelaksanaan pengelolaan layanan akademik yang berpusat pada proses belajar mengajar didalam kelas bertujuan untuk memberikan arahan kerja pada guru untuk lebih terampil mengelola kelas yang diampu. Tahapan pelayanan akademik yang menjadi titik fokus pengelolaan ialah metode pembelajaran yang digunakan, pengelolaan waktu pembelajaran, pemberian latihan siswa, pengadaan bahan ajar, sarana pendukung pembelajaran dan evaluasi hasil belajar. Seluruh rangkaian tahapan kegiatan telah disusun sedemikian rupa agar terlaksana dengan baik seperti pada pemiliha metode pembelajaran yang digunakan harus menyesuaikan dengan kurikulum yang berlaku di SMA Negeri 10 Makassar dan untuk pengelolaan waktu pembelajaran diberlakukan secara normal hanya saja dalam jam belajar untuk keseluruhan mata pelajaran dialokasikan untuk dua kegiatan yaitu pembelajaran intrakurikuler dan proyek penguatan profil pancasila.

Pelaksanaan layanan akademik yang merujuk pada bagaimana sekolah mengelolah kesejahteraan layanan yang ada dalam satuan pendidikan menfokuskan di pengelolaan sarana prasarana dan layanan administrative siswa karena merupakan pokok dari aktivitas yang ada di sekolah. SMA Negeri 10 Makassar dalam mempersiapkan pelaksanaan layanan akademik terdapat langkah-langkah yang harus dipersiapkan dan adapun persiapan kegiatan yang dilakukan pegawai yaitu menyediakan analisis perencanaan kerja kedepannya, melaksanakan tugas pokok yang telah disepakati pada rapat kerja tahunan.

sekolah memiliki organisasi yang runut dengan pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas, kurikulum yang digunakan disekolah sudah memenuhi standar nasional pendidikan, penyediaan berbagai ekstrakurikuler untuk mendukung pambangan bakat minat siswa, kelengkapan sarana dan prasana yang cukup memadai, guru dan pegawai kependidikan rutin mengikuti pelatihan guna meningkatkan kompetensi, sekolah menjalin komunikasi dengan orang tua dengan terlibat aktif dalam kegiatan rapat rutin dan laporan perkembangan siswa sebagai bagian dari dukungan program layanan akademik yang dilaksanakan, sekolah menyediakan bimbingan belajar dan layanan konseling untuk membantu siswa pada ranah akademik maupun non akademik, sekolah melakukan penilaian berkala terhadap siswa melalui pemberian tugas harian, ujian tengah semester, ujian akhir semester yang dijadikan penilaian perkembangan akademik siswa. Seluruh rangkaian kegiatan

dijalankann sesuai dengan arahan dan pengawasan yang ditetapkan, pelaksanaan program kerja yang terjadi dilapangan tidak jauh berbeda dari perencanaan yang telah disusun hanya saja diberlakukan skala prioritas pada pelaksanaan layanan dengan anggapan sekolah bisa meminimalisir ketikpuasan pada pelayanan akademik yang diberikan.

Pelaksanaan program kerja sekolah dapat dijabarkan berdasarkan dua tahapan pertama penjabaran rencana program kerja sekolah terbagi atas pembagian tugas dan sosialisasi program, dalam pembagian tugas kerja menjadi penentu siapa saja yang dilibatkan pada penanggung jawaban atas pelaksanaan setiap program kerja sekolah, di tahap ini juga dilakukan penyusunan tim kerja untuk setiap program atau kegiatan agar setiap orang dalam tim memahami peran dan tanggung jawabnya, di SMA Negeri 10 Makassar yang menjadi penanggung jawab tahapan ini adalah kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru dan staf administrasi, pada sosialisasi kerja dilakukan rapat sosialisasi program kerja kepada seluruh staf dan guru dengan membagikan dokumen rencana kerja dan petunjuk pelaksanaan kerja. Tahapan kedua ialah pelaksanaan program kerja yang mana dalam tahapan ini dilakukan implementasi program dengan menyusun jadwal rinci pelaksanaan setiap kegiatan dan memastikan tidak terjadi bentrok jadwal, melakukan alokasi sumber daya seperti anggaran, sarana prasarana, dan bahan ajar yang diperlukan dalam pelaksanaan program. Ditahapan ini juga dilakukan koordinasi dan komunikasi agar semua pihak terinformasi mengenai perkembangan

dan hambatan dalam pelaksanaan program kerja.

Pelaksanaan layanan akademik pelaksanaan terdiri dari susunan organsasi yang spesifik dalam menjalankan program kerja sekolah, penggunaan kurikulum yang adaktif sesuai standar, kualitas pengajar yang baik, dan memaksimalkan keterlibatan segala pihak pada program kerja dengan paham bahwa guru dan pegawai kependidikan telah mengerti tugas dan tanggung jawabnya merupakan membuktikan bahwa layanan akademik di SMA Negeri 10 Makassr secara umum berjalan dengan cukup baik namun masih dipelukan peningkatan dibeberapa area agar mencapai standar pendidikan yang lebih baik secara menyeluruh.

Gambaran Evaluasi Layanan Akademik di SMA Negeri 10 Makassar

Evaluasi pelaksanaan layanan akademik yang ada di SMA Negeri 10 Makassar dimulai dengan langkah awal yaitu melakukan pembentukan tim evaluasi, melakukan penyusunan rencana dan pengaturan jadwal evaluasi yang akan dilakukan. evaluasi terkait dengan penyusunan perencanaan layanan akademik yang berbentuk rencana kerja sekolah berupa perencanaan sarana dan prasarana sekolah, pengelolaan anggaran sekolah, penyusunan kurikulum, tata laksana, pengelolaan organisasi yang merupakan bagian dari pelayanan akademik yang ada di lingkungan sekolah. Evaluasi yang dilakukan sekolah dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan penindak lanjutan terhadap seluruh komponen program kerja sekolah dengan visi

peningkatan mutu pelayanan akademik di SMA Negeri 10 Makassar.

Evaluasi program layanan akademik berfokus pada pelayanan akademik terdiri dari beberapa tahapan kerja yang mana pada tahapan awal yaitu tahapan pembentukan tim evaluasi yang memiliki peranan dalam evaluasi layanan akademik yang berkaitan dengan penyusunan perencanaan layanan akademik dan pelaksanaan layanan akademik yang termasuk dalam cakupan rencana kerja sekolah. evaluasi layanan akademik dilakukan dengan penilaian kinerja untuk menilai efektivitas program dengan menggunakan indikator kinerja, melakukan survei dari guru, siswa, dan orang tua untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan program kerja, melengkapi penyelesaian program kerja sekolah dengan penyusunan laporan akhir pelaksanaan program yang mencakup capaian, kendala, dan solusi yang diambil sebagai bagian dari penilaian keseluruhan pelaksanaan program dan penetapan tingkat keberhasilan program kerja.

Evaluasi di SMA Negeri 10 Makassar melalui beberapa tahapan yang pertama adalah pembentukan tim evaluasi yang bertugas membuat rancangan jadwal evaluasi akan dilakukan, pembagian pengevaluasian tiap program kerja harus dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan kesepakatan tim evaluasi. Pada pembelajaran ada banyak hal yang perlu di adakan evaluasi baik seperti penyusunan rencana pembelajaran, proses pembelajaran, hasil belajar, penggunaan perangkat pembelajaran, pemberian nilai siswa. Evaluasi pada sector pembelajaran bertujuan untuk mengawasi dan

memberikan nilai pada kurikulum sejauh mana ketepatannya jika di terapkan dipeserta didik, memberikan gambaran ketepatan metode ajar yang di gunakan dan pengevaluasian kecakapan guru dalam proses pembelajaran yang berlangsung sejak program terlaksana. Evaluasi pembelajaran memberikan gambaran sahah dan terpercaya terhadap data yang dikumpulkan selama proses pembelajaran sehingga dapat dipertanggung jawabkan, tahapan evaluasi sendiri yang dilakukan setiap hari, berkalah dengan rentan waktu tiga bulan, satu semester, dan rakapitulasi hasil evaluasi disatu tahun ajaran tersebut berlangsung.

SMA Negeri Makassar telah melakukan berbagai upaya yang baik dalam menyediakan layanan akademik untuk mendukung proses pembelajaran. Pengevaluasian dalam program kerja sekolah dilakukan disemua bidang program kerja dengan siklus waktu evaluasi yang sama. Evaluasi disetiap sector kerja di sekolah memiliki fungsi sebagai kontrol utama dalam meninjau sejauh mana penerapan program kerja terlaksana dan memberikan gambaran awal terhadap hasil program kerja kedepannya baik itu aktifitas layanan yang berdampak langsung kesiswa sebagai pengguna layanan akademik. Evaluasi ini memberikan gambaran dasar yang kuat bagi sekolah untuk melakukan langkah perbaikan pengelolaan sumber daya, pelatihan lebih lanjut bagi guru dan perkembangan program kerja yang lebih inovatif dan relevan dengan kebutuhan masa depan guna meningkatkan kualitas pendidikan dan layanan yang diberikan kepada siswa dan seluruh pengguna layanan akademik.

Faktor Pendukung dan Penghambat Layanan Akademik di SMA Negeri 10 Makassar

Upaya pengelolaan layanan akademik dalam sebuah lembaga akan selalu memiliki dua sisi yang menenggarai usaha tersebut berhasil dan belum berhasil dilakukan karena banyak faktor yang menjadi penyebabnya. Faktor pendukung merupakan segala sesuatu yang membantu dalam pelaksanaan layanan akademik yang dilakukan oleh sekolah. Pengimplementasian layanan akademik yang sudah dicanangkan dan disepakati secara bersama tidak lepas dari beberapa faktor pendukung yang dapat membantu dalam perealisasiannya. Peneliti menemukan beberapa faktor pendukung dalam melakukan pelayanan akademik di SMA Negeri 10 Makassar diantaranya peranan kepala sekolah, pengoptimalan kerja yang dilakukan guru dan tenaga pendidik dalam melakukan pelayanan, serta pengelolaan sumber belajar yang mumpuni.

Faktor penghambat merupakan segala sesuatu yang menghambat proses perencanaan, pelaksanaan, evaluasi layanan pendidikan di sekolah baik dari segi sumberdaya manusia, sarana prasarana maupun kebijakan, faktor penghambat yang menjadikan keberhasilan pengelolaan layanan akademik di SMA Negeri 10 Makassar kurang maksimal dan yang menjadi faktor penghambat layanan akademik meliputi masalah sumber daya manusia yang kurang memadai, fasilitas belajar yang tidak mendukung, kebijakan pemerintah yang tidak konsisten dan kurangnya dukungan dari lingkungan sekitar.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Perencanaan pengelolaan layanan akademik di SMA Negeri 10 Makassar sudah dilaksanakan dengan baik namun dalam beberapa tahapan dalam perencanaan masih perlu perbaikan secara signifikan dalam hal efisiensi dan transparansi dan komunikatif. Rangkaian kegiatan dalam tahapan perencanaan meliputi penentuan tim pembuat program kerja sekolah, peninjauan kebutuhan sekolah berdasarkan visi misi sekolah, kondisi sekolah terkini, evaluasi program sebelumnya, sumber daya, peraturan pemerintah, capaian yang diharapkan. Menentukan program kerja sekolah dan mensosialisasikan dalam rapat awal tahun ajaran baru.

Pelaksanaan pengelolaan layanan akademik di SMA Negeri 10 Makassar terdiri atas dua bagian yakni tahapan layanan akademik dan tahapan layanan non akademik. implementasi pengupayaan koordinasi yang baik dan pelaksanaan seluruh rangkaian program kerja membutuhkan bahwa semua kegiatan dalam program kerja sekolah secara umum berjalan dengan cukup baik namun masih dipelukan peningkatan di beberapa area agar mencapai standar pendidikan yang lebih baik secara menyeluruh.

Evaluasi pelaksanaan pengelolaan layanan akademik di SMA Negeri 10 Makassar merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan secara sistematis dengan tujuan pengadaan evaluasi rutin untuk mengelola dan mengidentifikasi komponen kerja yang memerlukan perbaikan. Tahapan yang dilakukan ialah membentuk tim evaluasi, mengusung rencana evaluasi dan

tahapan kegiatan evaluasi. Kegiatan ini sebagai memonitor dan dijadikan acuan dalam meningkatkan pelayanan dan menentukan tindak lanjut terhadap kegiatan layanan akademik yang berlangsung di SMA Negeri 10 Makassar.

Faktor pendukung proses layanan akademik adalah peranan yang diberikan oleh kepala sekolah dalam mengemban tanggung jawabnya dalam tahapan layanan akademik, memaksimalkan sarana prasana dan pendayagunaan sumber belajar serta mutu kerja guru yang mumpuni. Faktor penghambat layanan akademik adalah tidak adanya pembaharuan sarana prasana yang memadai yang menunjang proses belajar yang semakin berkembang serta kurangnya sosialisasi dan pelatihan untuk guru membuat kurangnya kecakapan guru dalam menginovasi perangkat pendukung pembelajaran yang digunakan pada proses pembelajaran.

Saran

Pengelolaan layanan akademik dalam sebuah sekolah sebaiknya melibatkan semua warga sekolah dalam setiap tahapan yang dilakukan baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi agar setiap pihak memahami hakekat layanan akademik.

Diharapkan seluruh pihak sekolah dalam hal ini terkhususnya pada kepala sekolah agar memiliki pemahaman lebih komprehensif terhadap pengelolaan pelayanan akademik sehingga menciptakan layanan pendidikan yang cemerlang dan menjadikan lingkungan sekolah sebagai wadah kerja sama antar guru dalam menyukseskan program layanan pendidikan

dengan tetap melakukan pemantauan secara berkala.

Diharapkan kepada seluruh orang tua siswa SMA Negeri 10 Makassar untuk membangun kerjasama dengan guru dalam memberikan pemantauan perkembangan anak dalam proses belajar dan pemerolehan respon dari penerapan program layanan akademik yang diterapkan di SMA Negeri 10 Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, S. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi. *Wahana Akademika*, 4(2), 194–202.
- Andriani, N., & Hidayat, M. (2023). Pengelolaan Administrasi Sekolah. *Pelita Nusantara*, 1(2), 215–220. <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i2.195>
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Danhas, Y. (2021). *Analisis pengelolaan dan kebijakan pendidikan/pembelajaran* (G. dyah Ayu (ed.); 1st ed.). CV Budi Utama DeePublish.
- Dr. Hambali, M. P. (2022). *Manajemen Pendidikan (Konsep dan prinsip pengelolaan sekolah)* (A. dzatin Nabila (ed.); pertama). Deepublish.
- Dr. Iswadi, M. P. (2020). *Pengelolaan Pendidikan*. CV Bunda Ratu.
- Faisal Haq, M.Pd, M. (2017). Standar pengelolaan pendidikan. *Evaluasi*, 1(1), 76.
- Ginting, L. S. D. B. (2020). *Pengelolaan Pendidikan* (R. Pulungan (ed.); 1st ed.). Guepedia.

- Hendra, H. (2017). Persepsi siswa terhadap pelayanan jasa pendidikan pada lembaga pendidikan El Rahma Palembang. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius, VOL. 1 NO.(81588)*, 221–237.
- Howay M.M, D. A., & Lerebulan S.E.,M.Si, M. W. (2020). *G2 Pemenuhan Mutu Standar Pengelolaan (Panduan sistem penjamin mutu internal menuju sekolah standar nasional pendidikan)* (M. P. Sudarman S.Pd. & B. Suharyanto S.Pd.,S.E.,M.Pd (eds.); 1st ed.). Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan lembaga penjamin mutu pendidikan provinsi Papua.
- Indarti, M.Pd, L. (2020). *Manajemen Pembelajaran* (Guepedia (ed.); pertama). Guepedia.
- Jamal, N., & Syarifah, M. (2018). pengelolaan administrasi dalam peningkatan mutu pendidikan. *STAI Nazhatut Thallab Syarifah, 1*, 210–222.
- Kartiwi, A. P., & Sa'ud, U. S. (2017). Kualitas Layanan Akademik Sekolah. *Jurnal Administrasi Pendidikan, 12(2)*, 39–57. <https://doi.org/10.17509/jap.v22i2.5387>
- Khalim, A. (2022). KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN. *JURNAL ILMU PENDIDIKAN ISLAM, 20*(Desember), 195–215.
- Kusdiyantoro, S. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE ABI Surabaya. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan), 1(2)*, 121–138. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v1i2.268>
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik* (K. Amalia (ed.); Pertama). Cv Penerbit Qiara Media.
- Nilasari E. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dealer PT Ramayana Motor Sukoharjo. *Paradigman Universitas Islam Batik Surakarta, 2*.
- Praptini, N. (2014). Pengelolaan sekolah berbasis mutu studi situs di sma assalaam sukoharjo. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial, 24(1)*, 9–18.
- Prihastuti, E. S., & Daud, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Pada Universitas Swasta Di Bandar Lampung. *Academy of Education Journal, 10(01)*, 76–99. <https://doi.org/10.47200/aoej.v10i01.273>
- Rahayu, M. (2015). Pelaksanaan standar pengelolaan pendidikan di Sekolah dasar kecamatan ngemplak kabupaten sleman. *Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Sleman, 8(1)*, 62–79.
- Rapang, B. (2021). *kualitas layanan administrasi akademik di kampus institut agama islam negeri (IAIN) Palopo*. Universitas negeri makassar.
- Sagala, S.Sos., M.Pd, P. D. H. S. (2017). *Capital Membangun Modal Sumber daya manusia berkarakter unggul melalui pendidikan berkualitas*

- (Reifmanto (ed.); pertama). KENCANA. www.prenadamedia.com
- Salim, N. A. (2017). PENINGKATAN EFEKTIVITAS PENGELOLAAN MANAJERIAL KEPALA SEKOLAH. *Portal Jurnal Elektronik Universtas Negeri Malang, 1*.
- Sinaga, H. H. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Smk Antonius Akademik Pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Madaniyah, 7*(2), 222–236.
- Sugiono. (2016). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan kombinasi (Mixed Method)*. Alfabeta.
- Sujanto, B. (2018). *Pengelolaan sekolah: Permasalahan dan solusi* (B. S. Fatmawati (ed.)). Bumi Aksara.
- Sukmawati. (2019). *Pelaksanaan pelayanan mutu akademik*. universitas negeri makassar.
- Supriyanto, A., Aswandi, & Chiar, H. M. (2017). Manajemen Mutu Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Atas Karya Sekadau. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran* Semarang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, 9*(3), 256–276.
- Penelitian dan Penulisan Ilmiah. *Universitas Airlangga, 1–6*. https://www.academia.edu/7304163/Peredoman_Penyusunan_Tinjauan_Pustaka_dalam_Penelitian_dan_Penulisan_Ilmiah
- Solekhul Amin. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan *Khatulistiwa, 6*(2), 1–15. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/view/18384>
- Syukran, M., Agustang, A., & Rifdan. (2022). Konsep Organisasi Dan Pengorganisasian Dalam Perwujudan kepentingan Manusia. *Manajemen Sumber Daya Manusia, IX*(1), 95–103.
- Utomo, S.Pd., M. (2021). *Buku Ajar Pengelolaan Pendidikan* (G. M. Tunggadewi (ed.); pertama). Nusaputra Press.
- wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa* (1st ed.). PT Indeks.