



**STRATEGI PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
(PPID) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PENDIDIKAN DI SMKN 1 BATUSANGKAR**

**SKRIPSI**

*Ditulis Sebagai Syarat untuk Menyelesaikan Studi Strata (S-1)  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam*

**OLEH**  
**ROMI HIDAYATI**  
**NIM. 2130103089**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAHMUD YUNUS  
BATUSANGKAR  
2025 M/ 1447 H**

#### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi atas nama **Romi Hidayati**, NIM 2130103089, dengan judul "**Strategi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMKN 1 Batusangkar**", memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dilanjutkan ke sidang munaqasah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Batusangkar, 8 Agustus 2025



**Husnani, M.Pd.I.**  
NIP. 198301162023212021



## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

### **Yang Utama dari Segalanya..**

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkan dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad S.A.W.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasih dan kusayangi.

### **Ayahanda dan ibunda tercinta**

Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Almarhum Ayahanda tercinta Syarbaini dan Ibunda tercinta Harni Yati yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Segala perjuanganku hingga titik ini kupersembahkan pada dua orang paling berharga dalam hidupku. Skripsi ini adalah persembahan kecilku untuk kedua orangtua ku. Terima kasih karena selalu ada untukku. Untuk Ayah dan Bunda yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik, untuk Ayah semoga bahagia selalu di surganya A.L.L.h..  
Terima Kasih Ayah... Terima Kasih Bunda...

### **Dosen Pembimbing**

Ibuk Husnani, M.Pd.I, selaku dosen pembimbing skripsi ananda, ananda bersyukur bisa mendapatkan seorang dosen pembimbing baik hati, mudah dalam memberikan waktu serta tidak mempersulit ananda dalam menyelesaikan skripsi ini. Ananda ucapkan terima kasih sebesar-besarnya semoga apa yang telah ibuk berikan ini mendapatkan balasan baik itu berupa rezeki yang lancar, umur yang panjang serta kebahagiaan yang tidak ternilai.

### **Seluruh Dosen Pengajar di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**

Terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yg sangat berarti yang telah diberikan kepada kami...

### **Saudara tersayang**

Terimakasih banyak kepada kakak ku Defni Sartita dan abang-abang ku Nasri Yardi dan Novri Wandra yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepadaku. Dan selalu mendengarkan keluh kesah ku.

### **Keluarga Besar**

Skripsi ini adalah hasil kerja keras bersama, terimakasih atas kebersamaan, kekompakan, dan dukungan yang tak ternilai harganya. Semoga kita semua selalu diberi kesehatan.

### **Sahabat-sahabatku**

Terimakasih Riska, Naila, Rofik, Wilda, Ica, Rindu, Suci, Mita, Kinan, Ara, dan Pikrul karena sudah memberikan keceriaan, penuh semangat dan sudah menjadi pendengar yang baik.

By: Romi Hidayati

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb Alhamdulillah rabbi'alam, segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatnya lah penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW sebagai rahmat untuk seluruh manusia, menjadi suri dan tauladan bagi umat islam dari zaman dulu sampai sekarang. Semoga sholawat dan salam tersebut tersampaikan kepada Rasulullah SAW, para sahabat, dan ahli surga. Aamiin.

Penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi syarat-syarat dan tugas untuk mencapai gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar. Pada penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapat banyak bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Dalam konteks ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Delmus Puneri Salim, S.Ag, M.A. M.Res., Ph. D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Mahmud Yunus Batusangkar, yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menyelesaikan studinya.
2. Bapak Dr. Ridwal Trisoni, S. Ag., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri (UIN) Mahmud Yunus Batusangkar, yang telah memberikan kemudahan dan pelayanan kepada penulis selama perkuliahan agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Vicky Rizki Febrian., M.Pd., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan juga segenap Bapak/Ibuk dosen dan staf UIN Mahmud Yunus Batusangkar yang telah memberikan pelayanan dan Administrasi terkhusus di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.
4. Ibu Husnani, S.Pd.I.,M.Pd.I. selaku pembimbing skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan motivasi kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Abhandia Amra, M.Ag. selaku Penasehat Akademik yang selalu memberikan arahan dan motivasi kepada penulis didalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. H. Muhammad Fazis, M.Pd selaku penguji seminar proposal yang telah banyak memberikan arahan dan saran kepada penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang telah mengarahkan, membimbing dan memotivasi didalam setiap pertemuan di perkuliahan.
8. Kepala Sekolah SMKN 1 Batusangkar Ibu Syofriani, M.Pd.E, Ketua PPID SMKN 1 Batusangkar Ibu Rika Aprisanti, S.Kom. Anggota PPID Ibu Rika Astuti, S.Pd dan Ibu Lativa Febrianti, S.Pd, guru dan siswa SMKN 1 Batusangkar yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teristimewa kedua orang tua tercinta Ibunda Harni Yati dan Almarhum Ayahanda Syarbaini yang sudah di surga, yang selalu ada setiap saat dari kecil hingga dewasa, memberikan kasih sayang dan dukungan doa selalu dalam menyusun skripsi ini.
10. Kakak tersayang Defni Sartita, Abang tersayang Nasri Yardi dan Novri Wandra yang selalu memberi saran dan dukungan dalam menulis skripsi ini.
11. Secara khusus sahabat penulis Riska, Naila, Rofik, Wilda, Ica, Rindu, Suci, Mita, Kinan, Ara, dan Pikrul terimakasih karena sudah memberikan keceriaan, penuh semangat dalam diri penulis dan sudah menjadi pendengar yang baik, serta memberi saran dan masukan yang baik bagi penulis.
12. Terakhir untuk diri sendiri, Romi Hidayati. Penulis mengapresiasi perjuangan diri sendiri yang mampu bertahan di tengah rasa lelah, keraguan, dan keinginan untuk menyerah selama proses penyusunan skripsi yang penuh tantangan. Kesabaran dalam menjalani proses yang panjang serta keyakinan bahwa setiap usaha akan membuahkan hasil menjadi kunci utama. Penulis juga bersyukur karena mampu memberi ruang untuk beristirahat tanpa benar-benar menyerah, serta terus berusaha menjadi pribadi yang lebih baik dan menjadikan proses ini

sebagai pengalaman berharga dalam perjalanan akademik dan kehidupan pribadi.

Akhirnya kepada Allah penulis berserah diri, memohon ampunan, semoga bantuan, motivasi dan bimbingan serta nasihat dari berbagai pihak menjadi amal ibadah yang ikhlas hendaknya dan diberikan balasan oleh-Nya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada kita semua. Aamiin.  
*Wassalamu"alaikum Wr. Wb*

Batusangkar, Agustus 2025  
Peneliti

**Romi Hidayati**  
**NIM: 2130103089**

## ABSTRAK

**Romi Hidayati, NIM: 2130103089, judul skripsi: “Strategi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMKN 1 Batusangkar”.** Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Universitas Islam Negeri (UIN) Mahmud Yunus Batusangkar, 2025.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh oleh pentingnya keterbukaan informasi publik dalam menciptakan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam dunia pendidikan. SMKN 1 Batusangkar merupakan salah satu sekolah yang telah membentuk PPID bernama “PPID KITA” (Komunikatif, Informatif, Transparan, dan Akuntabel), yang aktif dalam menyediakan informasi publik secara sistematis dan digital. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan strategi yang diterapkan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Batusangkar.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian fenomenologi dengan tujuan untuk memperoleh pengetahuan yang mendalam tentang permasalahan atau topik yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti ialah melalui survey awal, wawancara, dan dokumentasi. Untuk informan peneliti yaitu kepala sekolah, petugas PPID, guru, orang tua siswa, dan siswa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi PPID SMKN 1 Batusangkar dilakukan melalui tiga tahap utama: perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Strategi ini terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, dibuktikan dengan diperolehnya penghargaan sebagai PPID Informatif dan juara 3 keterbukaan informasi publik tingkat provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi PPID yang terstruktur dan terintegrasi dapat meningkatkan aksesibilitas informasi serta kepercayaan publik terhadap layanan pendidikan sekolah.

## DAFTAR ISI

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**BIODATA PENULIS**

**LEMBAR PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR..... i**

**ABSTRAK ..... iv**

**DAFTAR ISI..... v**

**DAFTAR TABEL..... vii**

**DAFTAR GAMBAR..... viii**

**DAFTAR LAMPIRAN ..... ix**

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

A. Latar Belakang Masalah ..... 1

B. Fokus Penelitian ..... 3

C. Sub Fokus Penelitian ..... 3

D. Pertanyaan Penelitian..... 4

E. Tujuan Penelitian..... 4

F. Manfaat dan Luaran Penelitian..... 4

G. Definisi Istilah ..... 5

**BAB II KAJIAN TEORI ..... 7**

A. Landasan Teori ..... 7

1. Strategi PPID ..... 7

a. Pengertian Strategi ..... 7

b. Proses Strategi..... 8

c. Bentuk-bentuk Strategi..... 9

d. Fungsi Strategi ..... 11

e. Pengertian PPID ..... 13

f. Tugas PPID ..... 14

g. Tujuan PPID..... 16

2. Kualitas Pelayanan Pendidikan..... 17

a. Pengertian Kualitas Pelayanan..... 17

b.	Indikator Kualitas Pelayanan .....	20
c.	Tujuan Kualitas Pelayanan.....	22
d.	Pengertian Pelayanan Pendidikan .....	23
e.	Standar Nasional Pendidikan .....	24
f.	Bentuk Layanan Jasa Pendidikan.....	26
B.	Penelitian yang Relevan .....	28
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A.	Jenis Penelitian .....	32
B.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
C.	Instrumen Penelitian .....	33
D.	Sumber Data .....	33
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	34
F.	Teknik Analisis Data .....	35
G.	Teknik Penjaminan Keabsahan Data.....	36
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
A.	Temuan Umum .....	38
B.	Temuan Khusus .....	48
C.	Pembahasan .....	76
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>86</b>
A.	Kesimpulan.....	86
B.	Saran .....	87
<b>DAFTAR</b>	<b>KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>92</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian .....	33
Tabel 4. 1 Data Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan .....	42
Tabel 4. 2 Jumlah Siswa Kelas X.....	45
Tabel 4. 3 Jumlah Siswa Kelas XI .....	46
Tabel 4. 4 Jumlah Siswa Kelas XII.....	46
Tabel 4. 5 Sarana dan Prasarana .....	47

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PPID SMKN 1 Batusangkar .....	41
Gambar 4. 2 Rapat pembentukan Tim PPID.....	50
Gambar 4. 3 Rapat Koordinasi PPID .....	52
Gambar 4. 4 Daftar Hadir Rapat .....	52
Gambar 4. 5 Brosur Sistem Penerimaan Murid Baru .....	61
Gambar 4. 6 Papan Pengumuman .....	61
Gambar 4. 7 Kegiatan Siswa.....	62
Gambar 4. 8 Grup WA Koordinasi PPID.....	62
Gambar 4. 9 Dokumentasi Staf Mengelola Media Sosial .....	62
Gambar 4. 10 Rapat Evaluasi PPID .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	93
Lampiran 2 Transkrip Wawancara .....	116
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari Kampus .....	149
Lampiran 4 SK Tentang Penetapan PPID SMKN 1 Batusangkar .....	150
Lampiran 5 Rancangan Peraturan tentang Tugas Pokok dan Fungsi PPID SMKN 1 Batusangkar .....	152
Lampiran 6 SOP PPID SMKN 1 Batusangkar.....	156
Lampiran 7 Dokumentasi Ruang PPID SMKN 1 Batusangkar .....	163
Lampiran 8 Dokumentasi Kegiatan Pelayanan PPID SMKN 1 Batusangkar.....	165
Lampiran 9 Jadwal Layanan Informasi Publik dan Aplikasi Mobile PPID SMKN 1 Batusangkar.....	166
Lampiran 10 Dokumentasi Prestasi PPID SMKN 1 Batusangkar .....	167
Lampiran 11 Media Sosial yang digunakan PPID SMKN 1 Batusangkar.....	169
Lampiran 12 Dokumentasi Duta Keterbukaan Informasi Publik SMKN 1 Batusangkar.....	171
Lampiran 13 Visitasi PPID KITA SMKN 1 Batusangkar Oleh Tim KI Sumbar	172
Lampiran 14 Pojok Dokumentasi Kegiatan Sekolah .....	173
Lampiran 15 Dokumentasi Wawancara .....	174
Lampiran 16 Surat Balasan Penelitian dari SMKN 1 Batusangkar .....	176

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan adalah proses dimana sebuah kelompok orang memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan kebiasaan yang diwariskan dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui instruksi, pelatihan, dan penelitian. Ada juga yang mengatakan bahwa pendidikan adalah upaya sadar dan terencana untuk menciptakan lingkungan dan proses pembelajaran dimana peserta didik secara aktif mengembangkan kekuatan spiritual dan keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, dan keterampilan yang diperlukan untuk diri mereka sendiri dan masyarakat (Rahman dkk, 2022).

Informasi adalah kebutuhan utama setiap orang, kebutuhan ini semakin meningkat untuk banyak orang yang berkembang sebagai individu di lingkungan sosialnya. Banyak hal telah dibuat dari data, termasuk teknologi yang semakin berkembang. Informasi adalah bagian penting dari berkomunikasi karena tanpanya seseorang tidak akan dapat berkomunikasi dengan baik dan berkembang (Sirajuddin dkk, 2011).

Menurut Peraturan Komisi Informasi dan Dokumen Republik Indonesia Tahun 2021 dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disebut PPID adalah orang yang bertanggung jawab atas penyimpanan, dokumentasi, dan informasi. Transparansi dan hak atas informasi adalah istilah yang mengacu pada cara suatu organisasi menjaga informasinya terbuka kepada pemangku kepentingan internal dan eksternal. Hal ini mencakup pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), serta peraturan yang relevan (Ramadhanty, 2023).

Di era informasi digital yang berkembang pesat, peran PPID menjadi semakin penting terutama di bidang pendidikan (Sari & Ahmad, 2017). Sebagai lembaga pendidikan, sekolah memiliki tanggung jawab besar untuk menyediakan informasi yang akurat, mudah diakses, dan transparan kepada

semua orang yang terlibat dalam pendidikan, termasuk orang tua, siswa, guru, dan masyarakat (Nababan, 2019).

Transparansi informasi di lingkungan pendidikan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah, memungkinkan orang tua berpartisipasi dalam pendidikan anak mereka dan mendukung akuntabilitas lembaga pendidikan (Alou, Liando, & Lengkong, 2021). Semua anggota PPID, termasuk guru dan administrator, harus memahami pentingnya penerapan strategi PPID dan perannya dalam menjaga transparansi sekolah. SMKN 1 Batusangkar menerapkannya dengan melakukan pelatihan dan pengembangan. Teknologi informasi menawarkan banyak peluang untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan informasi di sekolah.

Berdasarkan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan Wakil Ketua PPID dan anggota bagian layanan informasi di SMK Negeri 1 Batusangkar, diketahui bahwa sekolah ini telah membentuk lembaga Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang dinamakan "PPID KITA" (Komunikatif, Informatif, Transparan, dan Akuntabel). Pembentukan lembaga ini merupakan upaya sekolah dalam memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta sebagai bentuk partisipasi aktif dalam kegiatan Monitoring dan Evaluasi (Monev) keterbukaan informasi yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Provinsi Sumatera Barat.

Dalam pelaksanaannya, PPID SMK Negeri 1 Batusangkar telah menerapkan berbagai strategi pelayanan informasi publik, seperti membentuk tim PPID yang terdiri dari 12 orang, mendirikan kantor layanan informasi yang representatif, serta mengembangkan saluran komunikasi digital melalui *website*, Instagram, *Facebook* dan *YouTube*. Pelayanan informasi dilakukan secara bergilir oleh petugas yang telah dijadwalkan, dan seluruh permohonan informasi dikelola secara terpusat melalui PPID sekolah.

Bentuk pelayanan pendidikan yang dikembangkan melalui PPID ini meliputi kemudahan akses terhadap informasi penting seperti penerimaan peserta didik baru (PPDB), kurikulum dan program keahlian, kegiatan

kesiswaan, prestasi sekolah, laporan keuangan dana BOS, serta program kerja dan pengembangan sekolah lainnya. Layanan informasi yang terbuka dan sistematis ini memungkinkan siswa, orang tua, dan masyarakat luas untuk memperoleh informasi pendidikan secara mudah, cepat, dan akurat. Dengan demikian, keterbukaan informasi tidak hanya menciptakan transparansi, tetapi juga memperkuat partisipasi publik dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah.

Hasil dari strategi tersebut menunjukkan capaian yang signifikan. SMKN 1 Batusangkar berhasil menjadi salah satu dari 14 sekolah di Provinsi Sumatera Barat yang lolos ke tahap visitasi faktual dalam kegiatan Monev, dan meraih penghargaan sebagai PPID Informatif serta juara 3 keterbukaan informasi publik kategori SMA/SMK/MA tingkat provinsi.

Berdasarkan pemaparan di atas, terlihat bahwa PPID SMK Negeri 1 Batusangkar telah melaksanakan strategi-strategi yang layak untuk diteliti lebih lanjut, terutama dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan pendidikan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Strategi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMKN 1 Batusangkar.**"

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu "**Strategi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMKN 1 Batusangkar**".

## **C. Sub Fokus Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian di atas, yang menjadi sub fokus penelitian ini adalah:

1. Perencanaan Strategi yang diterapkan PPID dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMKN 1 Batusangkar.

2. Pelaksanaan Strategi yang diterapkan PPID dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMKN 1 Batusangkar.
3. Evaluasi Strategi yang diterapkan PPID dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMKN 1 Batusangkar.

#### **D. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan sub fokus penelitian di atas, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian diantaranya:

1. Bagaimana perencanaan strategi yang diterapkan PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Batusangkar?
2. Bagaimana pelaksanaan strategi yang diterapkan PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Batusangkar?
3. Bagaimana evaluasi strategi yang diterapkan PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Batusangkar?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan perencanaan strategi yang diterapkan PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Batusangkar.
2. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan strategi yang diterapkan PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Batusangkar.
3. Untuk mendeskripsikan evaluasi strategi yang diterapkan PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Batusangkar.

#### **F. Manfaat dan Luaran Penelitian**

##### **1. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam informasi dan pelayanan publik di lingkungan pendidikan. Hasil penelitian ini juga dapat menambah referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji strategi PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.

b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan untuk evaluasi serta pedoman yang penting tentang strategi PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Batusangkar.

2. Luaran Penelitian

Hasil penelitian diharapkan agar dapat diterbitkan di jurnal ilmiah dan bisa menambah referensi bacaan di perpustakaan UIN Mahmud Yunus Batusangkar.

## **G. Definisi Istilah**

Untuk menghindari kesalahpahaman judul penelitian ini, maka peneliti berhak memberikan penegasan istilah-istilah yang ada pada judul penelitian ini. Adapun istilahnya sebagai berikut:

1. Strategi PPID

Menurut Ahmad (2020), strategi merupakan suatu proses sistematis yang digunakan untuk melaksanakan rencana jangka panjang yang komprehensif, dengan tujuan akhir mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

PPID adalah pejabat yang memiliki tanggung jawab untuk mengelola dan menyediakan informasi publik di lembaga pemerintah atau badan publik. Tugas utama PPID meliputi pengumpulan, penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, dan pelayanan informasi kepada masyarakat (Ramadhanty, 2023).

Strategi PPID adalah suatu proses sistematis dalam mengelola informasi publik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, melalui

pengumpulan, penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, dan pelayanan informasi kepada masyarakat.

## 2. Kualitas Pelayanan Pendidikan

Kualitas pelayanan pendidikan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan dalam memenuhi harapan orang tua. Jika pelayanan yang diberikan melebihi dari apa yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang dari yang diharapkan maka pelayanan dikatakan tidak berkualitas, selanjutnya jika pelayanan yang diterima sama dengan harapan, maka pelayanan tersebut memuaskan (Lupyoadi & Hamdani, 2011).

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Strategi PPID**

###### **a. Pengertian Strategi**

Asal kata “strategi” adalah turunan dari kata dalam bahasa Yunani, *strategos*. Strategi adalah proses penentuan rencana oleh para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai dengan penyusunan cara atau upaya untuk mencapai tujuan tersebut. Rencana ini dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama organisasi dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh Perusahaan (Yatminiwati, 2019).

Menurut Mandagi (2022) Strategi adalah salah satu tindakan yang memiliki sifat *incremental* (senantiasa meningkat) serta terus menerus, yang dilakukan dengan berdasarkan sudut pandang mengenai tujuan yang diharapkan. Menurut Suprpto (2019) Strategi adalah arah dan ruang lingkup sebuah organisasi dalam jangka panjang yang mencapai keuntungan bagi organisasi melalui konfigurasi sumber daya dalam lingkungan yang menantang untuk memenuhi kebutuhan pasar dan memenuhi harapan pemangku kepentingan.

Menurut Qanita (2020) Untuk bersaing dan mencapai tujuan mereka secara efektif dan efisien, strategi adalah alat berupa tindakan yang diperlukan oleh perusahaan. Strategi ini merupakan tanggapan yang terus menerus dan adaptif terhadap peluang dan ancaman dari lingkungan internal dan eksternal, serta kekuatan dan kelemahan internal yang dapat mempengaruhi organisasi. Menurut Juliansyah (2017) menjelaskan bahwa strategi dapat dipandang sebagai pola tujuan, kebijakan, program tindakan, keputusan atau alokasi sumber daya yang mendefinisikan bagaimana organisasi itu, apa yang dilakukan dan mengapa organisasi melakukannya.

Strategi dapat dipahami sebagai suatu rencana yang disatukan dan berintegrasi untuk mengelola informasi dan mencapai tujuan organisasi. Dan strategi ini juga dipahami sebagai suatu rencana yang disatukan dan berintegrasi untuk mencapai tujuan pendidikan dan membantu meningkatkan kualitas pendidikan yang diharapkan.

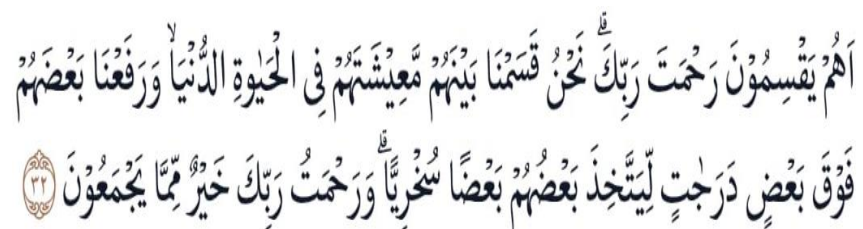
## b. Proses Strategi

Menurut Kuncoro (2005), proses strategi adalah serangkaian tahapan yang dilakukan oleh organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Adapun tahapan-tahapan dalam proses strategi adalah:

### 1) Analisis Lingkungan

Analisis lingkungan adalah tahap awal dalam proses strategi. Pada tahap ini, organisasi melakukan deteksi dan evaluasi konteks organisasi, lingkungan eksternal dan internal organisasi. Analisis lingkungan meliputi:

- a) Analisis lingkungan eksternal: meliputi analisis tentang kondisi ekonomi, politik, sosial, dan teknologi yang mempengaruhi organisasi.
- b) Analisis lingkungan internal: meliputi analisis tentang kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dimiliki oleh organisasi. Setiap organisasi pasti memiliki kekuatan dan kelemahan. Dalam pandangan Islam mengenai kekuatan dan kelemahan tergambar dalam al-qur'an surah Az-zukhruf ayat 32 yaitu:



Artinya: *Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kami telah menentukan antara mereka penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan kami telah meninggikan sebahagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat*

*mempergunakan sebagian yang lain. Dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan.*

## 2) Formulasi Strategi

Formulasi strategi adalah tahap kedua dalam proses strategik. Pada tahap ini, organisasi melakukan desain dan pilihan strategi yang sesuai dengan hasil analisis lingkungan. Formulasi strategi meliputi: Identifikasi tujuan dan sasaran organisasi, analisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman organisasi, dan pilihan strategi yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi.

## 3) Implementasi Strategi

Implementasi strategi merupakan tahap ketiga dalam proses strategi. Pada tahap ini, organisasi melakukan proses bagaimana melaksanakan strategi yang telah di formulasikan dengan tindakan nyata. Implementasi strategi meliputi: Pengalokasian sumber daya, pengembangan rencana aksi, pelaksanaan rencana aksi.

## 4) Evaluasi Strategi

Evaluasi strategi adalah tahap keempat dalam proses strategik. Pada tahap ini, organisasi melakukan proses mengevaluasi bagaimana strategi diimplementasikan dan sejauh mana mempengaruhi kinerja organisasi. Evaluasi strategi meliputi: Pengukuran kinerja organisasi, Analisis hasil evaluasi, Perbaikan strategi dan rencana aksi.

Dengan melakukan proses strategi yang terintegrasi, organisasi dapat mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, serta meningkatkan kinerja dan keunggulan kompetitif.

### c. Bentuk-bentuk Strategi

Strategi adalah salah satu konsep yang sangat penting untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Strategi dapat dikelompokkan menjadi beberapa bentuk, yang dapat membantu organisasi dalam mengembangkan dan melaksanakan rencana strategi. Pada prinsipnya, strategi dapat dikelompokkan menjadi tiga bentuk utama, yaitu:

### 1) Strategi Manajemen

Strategi manajemen berfokus pada pengembangan visi, misi, dan tujuan organisasi serta mengembangkan rencana strategis untuk mencapainya. Manajemen dapat menerapkan strategi ini dengan menggunakan orientasi pengembangan strategi secara makro.

### 2) Strategi Investasi

Strategi investasi merupakan kegiatan yang berorientasi pada investasi. Strategi investasi berfokus pada pengembangan portofolio investasi yang optimal, serta mengembangkan rencana investasi yang sesuai dengan tujuan organisasi.

### 3) Strategi Bisnis

Strategi bisnis sering disebut strategi secara fungsional karena strategi tersebut berorientasi pada fungsi-fungsi kegiatan manajemen. Strategi bisnis berfokus pada pengembangan rencana strategis untuk meningkatkan kinerja bisnis, serta mengembangkan rencana pemasaran, produksi, dan keuangan yang sesuai dengan tujuan organisasi (Porter M.E, 2008)

Selain itu, terdapat bentuk-bentuk strategi lainnya yang dapat digunakan oleh organisasi, yaitu:

#### 1) Strategi Organisasi

Strategi organisasi berkaitan tentang perumusan misi, tujuan, nilai-nilai, dan inisiatif strategis organisasi. Strategi organisasi berfokus pada pengembangan visi dan misi organisasi, serta mengembangkan rencana strategis untuk mencapai tujuan tersebut.

#### 2) Strategi Program

Strategi program lebih memberi perhatian pada implikasi-implikasi strategi dari suatu program tertentu. Strategi program berfokus pada pengembangan rencana strategis untuk meningkatkan kinerja program, serta mengembangkan rencana evaluasi dan monitoring yang sesuai dengan tujuan program.

### 3) Strategi Pendukung Sumber Daya

Untuk meningkatkan kualitas kinerja organisasi, strategi pendukung sumber daya berfokus pada memaksimalkan pemanfaatan sumber daya esensial yang tersedia. Strategi ini berfokus pada pembuatan rencana strategis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya.

### 4) Strategi Kelembagaan

Strategi kelembagaan digunakan untuk mengembangkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan inisiatif strategis. Strategi kelembagaan berfokus pada pengembangan rencana strategis untuk meningkatkan kemampuan organisasi dalam melaksanakan inisiatif strategis, serta mengembangkan rencana evaluasi dan monitoring yang sesuai dengan tujuan organisasi (David F.R, 2018).

## **d. Fungsi Strategi**

Menurut Sofian (2013), Pada dasarnya, tujuan dari strategi adalah untuk memastikan bahwa mereka dapat diterapkan secara efektif. Untuk mencapai tujuan ini, ada enam fungsi strategi, yaitu:

- 1) Menyatakan tujuan (visi) yang ingin dicapai orang lain.
- 2) Menghubungkan atau mengaitkan kekuatan atau keunggulan organisasi dengan peluang dari lingkungannya.
- 3) Memanfaatkan atau mengeksploitasi keberhasilan atau kesuksesan saat ini, sambil melihat peluang baru.
- 4) Menghasilkan dan mengembangkan lebih banyak sumber daya yang lebih banyak dari yang digunakan sekarang.
- 5) Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan atau aktivitas organisasi ke depan.
- 6) Menanggapi serta bereaksi atas keadaan yang baru dihadapi sepanjang waktu.

Selain menentukan tujuan yang diinginkan, strategi juga menjelaskan apa yang akan dilakukan, oleh siapa, dan mengapa hasil kinerja penting. Untuk menemukan, mengembangkan, dan menilai

strategi alternatif, perlu dilihat bagaimana kemampuan organisasi berfungsi dengan faktor lingkungan di mana ia digunakan. Lalu strategi mencoba menghubungkan suatu organisasi dengan individu-individu dan organisasi lainnya, dimana seluruh hal tersebut di atas dipengaruhi oleh lingkungan yang luas, yang mencakup perubahan teknologi, realita ekonomi dan nilai-nilai sosial budaya. Dengan menghubungkan kemampuan organisasi dengan lingkungannya yang terkait, fungsi strategi berikutnya adalah mengeksploitasi kesuksesan organisasi sambil mengeksplorasi peluang baru. Strategi eksplorasi dan eksploitasi dihasilkan dari fungsi ini.

Strategi eksplorasi bertujuan untuk menghasilkan nilai baru dari aktivitas dan sumber daya yang tidak biasa. Menghasilkan lebih banyak sumber daya daripada yang digunakan saat ini, khususnya dana dan sumber daya lain yang diolah atau digunakan, adalah fungsi strategi berikutnya. Sangat penting untuk menghasilkan sumber daya nyata yang signifikan, bukan hanya pendapatan tetap; penting juga untuk menghasilkan reputasi, komitmen karyawan, identitas merek, dan sumber daya tidak berwujud lainnya.

Strategi ini membantu dalam mengatur dan memandu aktivitas organisasi yang menunjukkan cara individu berkolaborasi satu sama lain. Strategi perlu merumuskan keputusan yang tepat dan relevan, karena hal ini sangat penting untuk mencapai tujuan dan maksud organisasi. Selanjutnya, fungsi terakhir adalah proses yang secara berkelanjutan berjalan untuk menemukan maksud dan tujuan dalam menciptakan dan memanfaatkan sumber daya, serta mengarahkan aktivitas pendukungnya. Strategi harus diterapkan dengan pemahaman situasi terkini dan yang akan datang, serta menilai dampaknya terhadap berbagai tindakan. Semua aspek tersebut harus diperiksa secara komprehensif dan dievaluasi sebagai satu kesatuan atau berdasarkan strategi yang ditentukan.

#### **e. Pengertian PPID**

PPID merupakan singkatan dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab untuk mengelola dan melayani informasi publik di badan publik. Tugas dari PPID itu sendiri meliputi mengumpulkan informasi, menyediakan informasi, menyimpan informasi, mendokumentasikan informasi, melayani informasi. PPID adalah pejabat yang menduduki posisi jabatan tertentu di masing-masing badan publik dan bertanggung jawab atas fungsi pelayanan informasi di unit pelayanan informasi badan publik. PPID harus memberikan informasi yang diminta dengan cepat, tepat, dan akurat, kecuali informasi yang dilarang oleh undang-undang (Basid, 2015).

Selain memastikan keamanan negara, informasi merupakan kebutuhan vital bagi setiap individu untuk pertumbuhan pribadi dan keadaan sosial. Metode untuk meningkatkan pengawasan publik terhadap operasi pemerintah, lembaga publik lainnya, dan segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan publik dikenal sebagai keterbukaan informasi publik. Salah satu langkah dalam pengembangan masyarakat informasi adalah manajemen kehumasan. (Waskito & Kurniawan, 2024).

Jadi, dapat penulis simpulkan bahwa PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) adalah pejabat yang bertanggung jawab mengelola dan melayani informasi publik di badan publik, dengan tugas meliputi mengumpulkan, menyediakan, menyimpan, mendokumentasikan, dan melayani informasi publik dengan cepat, tepat, dan akurat. PPID berperan penting dalam keterbukaan informasi publik, yang merupakan kebutuhan vital bagi individu dan masyarakat untuk pertumbuhan dan pengawasan publik terhadap operasi pemerintah dan lembaga publik.

#### f. Tugas PPID

PP No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menetapkan tugas dan tanggung jawab PPID, seperti berikut:

- 1) Penyediaan informasi yaitu PPID dapat menyediakan informasi yang akurat, lengkap, dan terkini kepada Masyarakat dan *stakeholder*. Mengembangkan sistem informasi yang efektif dan efisien untuk memfasilitasi akses informasi. Menyediakan informasi melalui berbagai saluran seperti *website*, *media social*, dan pusat informasi.
- 2) Penyimpanan informasi yaitu PPID mengelola penyimpanan informasi secara sistematis dan terstruktur. Menyimpan informasi dalam bentuk fisik dan digital untuk memastikan keamanan dan keselamatan. Mengembangkan sistem penyimpanan informasi yang memungkinkan akses cepat dan mudah.
- 3) Pendokumentasian informasi yaitu PPID membuat dokumentasi informasi yang akurat dan lengkap. Mengelola dokumentasi informasi secara sistematis dan terstruktur. Menyimpan dokumentasi informasi dalam bentuk fisik dan digital untuk memastikan keamanan dan keselamatan.
- 4) Pengamanan informasi yaitu PPID mengembangkan sistem pengamanan informasi yang efektif dan efisien. Melindungi informasi dari akses tidak sah, penggunaan tidak sah, dan kerusakan. Mengembangkan prosedur pengamanan informasi yang memungkinkan deteksi dan respon cepat terhadap ancaman keamanan informasi.
- 5) Pelayanan informasi publik yang cepat, tepat, dan sederhana. PPID memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan informasi publik yang cepat, tepat, dan sederhana. Hal ini berarti bahwa PPID harus dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan cepat dan efisien, tanpa memerlukan proses yang rumit dan berbelit-belit. Dalam hal ini, PPID harus memiliki sistem dan prosedur

yang efektif untuk mengelola dan menyediakan informasi, sehingga informasi dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh masyarakat. Selain itu, PPID juga harus memiliki kemampuan untuk memahami kebutuhan informasi masyarakat dan menyediakan informasi yang relevan dan akurat.

- 6) Penetapan prosedur operasional penyebarluasan informasi publik. PPID harus memiliki sistem dan prosedur yang jelas dan terstruktur untuk mengelola dan menyebarkan informasi publik kepada masyarakat. Dalam hal ini, PPID harus dapat menentukan jenis informasi yang akan disebar, cara penyebaran informasi, dan waktu penyebaran informasi. Selain itu, PPID juga harus memiliki kemampuan untuk memantau dan mengevaluasi proses penyebarluasan informasi publik untuk memastikan bahwa informasi yang disebar akurat, lengkap, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.
- 7) Pengujian konsekuensi. Pengujian konsekuensi ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang disebar tidak memiliki dampak negatif atau konsekuensi yang tidak diinginkan terhadap masyarakat, organisasi, atau individu. Dalam melakukan pengujian konsekuensi, PPID harus mempertimbangkan beberapa faktor, seperti dampak potensial informasi terhadap keamanan, privasi, dan reputasi individu atau organisasi. Selain itu, PPID juga harus mempertimbangkan kemungkinan reaksi masyarakat terhadap informasi yang disebar dan memastikan bahwa informasi tersebut tidak dapat disalahartikan atau disalahgunakan.
- 8) Pengklasifikasian informasi dan perubahan. Pengklasifikasian ini melibatkan proses pengategorian informasi berdasarkan tingkat kepentingan, kerahasiaan, dan dampak potensialnya terhadap masyarakat atau organisasi. Perubahan informasi juga dapat dilakukan oleh PPID untuk memastikan bahwa informasi tersebut disebar dengan cara yang tepat dan aman. Dengan melakukan

pengklasifikasian informasi dan pengubahan informasi, PPID dapat memastikan bahwa informasi yang disebarkan kepada masyarakat adalah akurat, lengkap, dan aman, serta tidak memiliki dampak negatif yang tidak diinginkan. Hal ini dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang disebarkan oleh PPID dan memastikan bahwa informasi tersebut dapat digunakan dengan efektif untuk mendukung keputusan yang tepat.

- 9) Pertimbangan tertulis tentang setiap kebijakan yang dibuat untuk melindungi hak setiap orang atas informasi publik. Pertimbangan tertulis yang dibuat oleh PPID harus dapat diakses oleh masyarakat dan mengandung informasi yang jelas dan menyeluruh tentang keputusan yang dibuat. Hal ini dapat memastikan hak atas informasi publik setiap orang dipenuhi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas proses pengambilan keputusan tentang informasi publik (Khusna, 2018).

Menurut beberapa penjelasan di atas, PPID bertanggung jawab atas banyak hal. Ini termasuk memberikan informasi, menyimpannya, mencatatnya, melindunginya, dan memberikan layanan kepada masyarakat. Mereka juga harus menetapkan prosedur operasional untuk penyebaran informasi publik, melakukan penilaian tertulis atas setiap kebijakan yang dibuat, dan melakukan pengklasifikasian informasi. PPID harus memastikan bahwa informasi yang disebarkan adalah akurat, lengkap, dan aman, dan bahwa tidak ada efek yang tidak diinginkan.

#### **g. Tujuan PPID**

Menurut Rahardjo (2015), tujuan PPID adalah untuk mengelola dan menyediakan informasi publik yang akurat, lengkap, dan terkini kepada masyarakat. Tujuan ini sejalan dengan prinsip keterbukaan informasi publik yang diatur dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menetapkan hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik yang akurat, lengkap, dan terkini.

Tujuan PPID juga mencakup meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan dalam mengelola informasi publik. Dengan demikian, masyarakat dapat memantau dan mengevaluasi kinerja pemerintahan dalam mengelola informasi publik. Selain itu, PPID juga bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Dengan menyediakan informasi publik yang akurat, lengkap, dan terkini, masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan publik.

Dalam melaksanakan tujuannya, PPID harus mematuhi beberapa prinsip, yaitu: transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan keamanan. Transparansi berarti bahwa PPID harus menyediakan informasi publik yang jelas dan lengkap kepada masyarakat. Akuntabilitas berarti bahwa PPID harus bertanggung jawab atas informasi yang disebar. Keadilan berarti bahwa PPID harus memastikan bahwa informasi yang disebar tidak merugikan kepentingan umum. Keamanan berarti bahwa PPID harus memastikan bahwa informasi yang disebar tidak membahayakan keamanan negara atau Masyarakat.

Penjabaran di atas menunjukkan bahwa tujuan PPID adalah untuk mengawasi dan memberikan informasi publik yang akurat, lengkap, dan terkini. Menurut Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, tujuan ini sejalan dengan prinsip keterbukaan informasi publik. Untuk mencapai tujuannya, PPID harus mematuhi prinsip-prinsip berikut: transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan keamanan.

## **2. Kualitas Pelayanan Pendidikan**

### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut pendapat dari Tjiptono (2008) Kualitas pelayanan adalah usaha untuk memberikan layanan yang tepat dan cepat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sambil mengimbangi harapan pelanggan. Harapan pelanggan adalah keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan acuan

untuk menilai kinerjanya. Pelayanan yang diterima dianggap berkualitas tinggi jika melebihi harapan, dan jika di bawah harapan, dianggap buruk.

Kualitas pelayanan diukur sebagai ukuran seberapa baik layanan dapat memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan dipengaruhi oleh dua faktor: layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan atau dipersepsikan. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka layanan tersebut akan dianggap baik; sebaliknya, jika layanan yang dirasakan atau dipersepsikan melebihi layanan yang diharapkan, maka layanan tersebut dianggap sebagai kualitas terbaik.

Demikian juga sebaliknya apabila layanan yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Maka baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa Dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Sallis, 2008).

Menurut Indrasari (2019) Kualitas pelayanan konsumen ini dapat dikategorikan menjadi dua kategori: kategori kualitas yang baik dan kategori kualitas yang buruk. Kualitas pelayanan ini fleksibel dan dapat disesuaikan. Perubahan ini pasti akan meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi. Beberapa hal diperlukan untuk mendukung proses perubahan kualitas pelayanan tersebut. Misalnya, survei atau observasi pelanggan yang memasukkan masukan, pendapat, dan komentar tentang layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang setidaknya memenuhi atau bahkan melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta penyampaian yang tepat untuk mengimbangi harapan pelanggan. Definisi kualitas layanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan yang dibarengi dengan keinginan pelanggan serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Kualitas layanan atau *service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara apa yang diharapkan pelanggan dan apa yang sebenarnya mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi pelanggan tentang layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan yang sebenarnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan yang menjadi hal pertama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu, untuk mencapai kepuasan pelanggan, harus ada keseimbangan antara apa yang diberikan dan apa yang dibutuhkan pelanggan.

Agama Islam mengajarkan bahwa memberikan hasil yang baik kepada orang lain berarti memberikan pelayanan yang baik. Surah al-Baqarah ayat 267 menjelaskan hal ini, sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ

حَمِيدٌ

Artinya: *Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah Allah maha kaya, maha terpuji.*

Ayat di atas menunjukkan bahwa setiap muslim memiliki kewajiban untuk memberikan yang terbaik kepada orang lain. Memberikan kualitas terbaik dari apa yang dimiliki merupakan salah satu prinsip iman. Dengan demikian, gagasan tentang memberikan pelayanan terbaik merupakan gagasan Islam yang akan menguntungkan umat Islam sendiri.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas mereka. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

#### **b. Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman, dkk (1990) dalam Lupyoadi & Hamdani (2011) terdapat lima indikator kualitas pelayanan yang dapat dipenuhi untuk menciptakan kepuasan pelanggan, antara lain:

- 1) *Tangible* atau bukti fisik, yaitu kemampuan penyedia jasa untuk menunjukkan eksistensinya kepada orang lain. Ketersediaan fasilitas fisik, peralatan dan sarana komunikasi, dan elemen lain yang dapat dan harus ada dalam proses pelayanan adalah semua contoh bukti fisik. Dalam konteks interaksi pelanggan dengan pelanggan lain, penilaian aspek ini dapat diperluas. Untuk memberikan pelayanan yang memadai, aman, dan nyaman, bukti fisik dapat berupa gedung, ruang, fasilitas, parkir, dan peralatan pendukung lainnya.
- 2) *Reliability* atau keandalan, yang berarti kemampuan untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan janji yang dibuat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, ramah, dan akurat. Untuk memastikan bahwa mereka memberikan layanan yang dijanjikan, keandalan sangat penting bagi penyedia jasa. Karena keandalan ini, pelanggan akan memberikan kepercayaan kepada pemberi jasa. Perintah tentang pemenuhan sesuatu yang dijanjikan dijelaskan dalam al-qur'an surah an-Naml ayat 91:

إِنَّمَا أَمْرٌ أَنْ أَعْبُدَ رَبَّ هَذِهِ الْبَلَدِ الَّذِي حَرَّمَهَا وَلَهُ كُلُّ شَيْءٍ وَأُمِرْتُ أَنْ أَكُونَ  
 مِنَ الْمُسْلِمِينَ

Artinya: Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah, setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.

- 3) *Responsiveness* atau daya tanggap, yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas secara cepat (*responsive*) dan tepat.
- 4) *Assurance* atau Jaminan, yaitu berupa kemampuan untuk membuat konsumen percaya pada janji yang dibuat.
- 5) *Empathy* atau empati, yaitu perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan serta upaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan mereka, serta kemampuan untuk menangani keluhan pelanggan secara akurat dan tepat. Ini termasuk cara kontak personel dan perusahaan memahami kebutuhan dan masalah pelanggan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudahan berhubungan atau berkomunikasi.

Berdasarkan pernyataan di atas, jelas bahwa lembaga pendidikan bertanggung jawab untuk menyediakan pendidikan yang berkualitas tinggi yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan sangat penting untuk diperhatikan. Lembaga pendidikan dapat mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan dengan memenuhi lima indikator teori kualitas pelayanan: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

### c. Tujuan Kualitas Pelayanan

Menurut Herlambang (2016) Sebuah perusahaan pasti memiliki tujuan dalam memberikan layanan kepada konsumennya. Tujuan layanan berkualitas adalah untuk menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan konsumen, sehingga konsumen merasa diperhatikan dan terus menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Berikut adalah beberapa tujuan kualitas layanan:

#### 1) Meningkatkan Kepercayaan Konsumen

Untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan, sehingga konsumen merasa aman dan percaya diri dalam menggunakan produk atau jasa tersebut.

#### 2) Menghindari Tuntutan-Tuntutan

Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari konsumen, sehingga perusahaan dapat menghemat biaya dan waktu yang diperlukan untuk menangani tuntutan-tuntutan tersebut.

#### 3) Menciptakan Kepuasan Konsumen

Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dan mempertahankan konsumen untuk tetap menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

#### 4) Menjaga Kebutuhan Konsumen

Untuk menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya, sehingga konsumen merasa puas dan mempertahankan konsumen untuk tetap menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

#### 5) Mempertahankan Konsumen

Untuk mempertahankan konsumen, sehingga konsumen tetap menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan dan tidak beralih ke produk atau jasa lain.

Pelayanan pelanggan yang maksimal dan baik menunjukkan kualitas dan kualitas di mata pelanggan. Pelayanan yang baik dan responsif akan memberikan nilai atau citra yang baik di mata pelanggan,

dan jika setiap pelanggan dilayani dengan baik dan baik, maka pelanggan akan merasa puas dan akan terus menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan. Surah An-Nisa ayat 29 menjelaskan hal ini, sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ  
مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: *Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*

Dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa perintah untuk melakukan jual beli atas dasar suka sama suka, yang berarti bahwa konsumen senang dengan apa yang diberikan oleh perusahaan, baik itu produk maupun layanan. Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan pelayan dan produk terbaik dengan senang hati untuk mewujudkan kondisi yang disebutkan dalam surah An-Nisa ayat 29.

#### **d. Pengertian Pelayanan Pendidikan**

Jika kita membandingkan persepsi dan ekspektasi siswa dengan layanan pendidikan yang benar-benar mereka peroleh selama proses pendidikan di institusi pendidikan, kita dapat mengatakan bahwa layanan pendidikan adalah apa yang diberikan oleh penyedia layanan atau sekolah kepada siswa. Sebagaimana dijelaskan oleh Rambat Lupyoadi dan Hamdani (2011) pendidikan adalah sejenis layanan. Kata "jasa" memiliki banyak arti, termasuk pelayanan pribadi (*personal service*) dan jasa sebagai produk.

Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan siswa, orang tua, dan masyarakat dalam mencapai tujuan pendidikan, lembaga pendidikan melakukan pelayanan pendidikan, yang mencakup semua aspek kegiatan pendidikan, mulai dari proses belajar mengajar, pengelolaan kelas,

pengembangan kurikulum, dan pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan.

Pelayanan pendidikan, menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, adalah kegiatan yang dilakukan oleh lembaga pendidikan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan siswa, orang tua, dan masyarakat dalam mencapai tujuan pendidikan. Pelayanan pendidikan harus dilakukan dengan profesional dan berintegritas, dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh pemerintah.

Menurut Sallis (2008) kualitas pelayanan pendidikan merupakan ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan dalam memenuhi harapan orang tua. Jika pelayanan yang diberikan melebihi dari apa yang diharapkan konsumen, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang dari yang diharapkan maka pelayanan dikatakan tidak berkualitas, selanjutnya jika pelayanan yang diterima sama dengan harapan, maka pelayanan tersebut memuaskan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan merupakan ukuran sejauh mana institusi pendidikan memenuhi harapan orang tua. Jika layanan yang diberikan melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka layanan tersebut dianggap berkualitas, jika layanan yang diberikan kurang dari yang diharapkan konsumen, maka layanan tersebut dianggap tidak berkualitas.

#### **e. Standar Nasional Pendidikan**

Lembaga pendidikan harus mampu memenuhi standar pendidikan nasional yang ditetapkan pemerintah untuk mencapai kualitas layanan pendidikan yang diinginkan. Standar nasional pendidikan adalah standar minimum untuk sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021. Peraturan ini mencakup hal-hal berikut:

#### 1) Standar Kompetensi Lulusan

Standar kompetensi lulusan pada jenjang pendidikan dasar difokuskan pada penanaman karakter yang sesuai dengan nilai-nilai Pancasila serta kompetensi literasi dan numerasi peserta didik. Standar ini juga merupakan kriteria minimal tentang kesatuan sikap, keterampilan, dan pengetahuan yang menunjukkan kemampuan peserta didik pada akhir jenjang pendidikan.

#### 2) Standar Isi

Kriteria minimal yang disebut standar isi mencakup lingkup kompetensi lulusan pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu.

#### 3) Standar Proses

Untuk mencapai standar kompetensi lulusan, standar proses adalah standar minimal untuk proses pembelajaran berdasarkan jalur, jenjang, dan jenis pendidikan. Standar proses termasuk perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian proses pembelajaran.

#### 4) Standar Penilaian Pendidikan

Standar penilaian pendidikan adalah standar minimum yang digunakan untuk menentukan bagaimana hasil belajar siswa dinilai.

#### 5) Standar Tenaga Pendidik dan Kependidikan

Standar kependidikan selain pendidik adalah standar minimal kompetensi dan kualifikasi yang dimiliki tenaga kependidikan selain pendidik untuk melaksanakan tugas dan fungsi administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan. Standar pendidik juga mencakup kompetensi dan kualifikasi yang dimiliki pendidik untuk melaksanakan tugas dan fungsi sebagai fasilitator, perancang pembelajaran, dan motivasi siswa.

#### 6) Standar Sarana dan Prasarana

Standar sarana dan prasarana adalah standar minimal yang harus dimiliki satuan pendidikan untuk menyelenggarakan pendidikan.

#### 7) Standar Pengelolaan

Standar pengelolaan adalah peraturan nasional yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan di tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, atau nasional untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pendidikan.

#### 8) Standar Pembiayaan

Standar pembiayaan adalah standar minimal untuk komponen pembiayaan pendidikan di sebuah institusi pendidikan.

### **f. Bentuk Layanan Jasa Pendidikan**

Lembaga dapat meningkatkan layanan yang mereka tawarkan dengan memperhatikan faktor kualitas jasa. Lembaga pendidikan merupakan sebuah organisasi yang memberikan pelayanan kepada pihak-pihak terkait baik dari internal maupun eksternal. Pihak-pihak internal mencakup semua elemen di dalam lembaga, seperti yayasan, program studi, dan unit kegiatan siswa, serta individu yang terlibat di dalamnya, seperti siswa, guru, staf administrasi, dan anggota lainnya. Di sisi lain, pihak-pihak eksternal meliputi alumni, orang tua siswa, pemerintah, dan masyarakat secara umum.

Kualitas suatu lembaga pendidikan dapat diukur dengan mengamati tingkat kepuasan pelanggannya, baik dari internal maupun eksternal. Keberhasilan sebuah sekolah dapat dinilai Berdasarkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan para pelanggannya. Hal ini penting karena para pelanggan, dalam hal ini adalah siswa dan orang tua, telah mengeluarkan anggaran yang signifikan untuk lembaga pendidikan tersebut. Meskipun sekolah pada dasarnya merupakan lingkungan untuk anak-anak usia sekolah, penilaian atau pemantauan juga dapat dilakukan oleh siswa sendiri. Mereka memiliki pengalaman langsung dalam menerima pendidikan dan mengikuti berbagai program studi yang diselenggarakan oleh sekolah. Untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, sekolah perlu merancang semua elemen yang terkait dengan kebutuhan

siswa agar sesuai dengan perkembangan zaman. Sekolah harus mampu menyediakan program-program pelayanan siswa yang mudah diakses dan komprehensif. Menurut Mahmud, secara garis besar terdapat 5 layanan pendidikan, yaitu:

- 1) Layanan informasi dapat disampaikan melalui berbagai cara, baik secara lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui interaksi langsung tatap muka antara pemberi informasi dan penerima informasi. Sementara itu, informasi tertulis dapat disampaikan melalui berbagai media seperti brosur, spanduk, pamflet, papan pengumuman, situs web, dan lain sebagainya.
- 2) Layanan sarana prasarana adalah bentuk pelayanan yang melibatkan penyediaan fasilitas fisik seperti gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium, dan lain sebagainya. Ini mencakup penyediaan berbagai sarana dan infrastruktur yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, seperti fasilitas fisik dan ruang lingkup yang mendukung berbagai kegiatan.
- 3) Layanan administrasi mencakup berbagai hal seperti pembayaran SPP dan pengurusan surat keterangan dan sejenisnya.
- 4) Layanan bimbingan dimulai dengan program orientasi sekolah yang bertujuan untuk membantu siswa dalam beradaptasi dengan lingkungan sekolah. Selain itu, layanan bimbingan juga mencakup bantuan dalam mengatasi kesulitan belajar, masalah pribadi, serta memberikan panduan dalam pendidikan dan pengajaran, termasuk proses KBM (Kegiatan Belajar Mengajar). Selain itu, layanan bimbingan juga menyediakan bimbingan praktik keilmuan kepada siswa.
- 5) Penyediaan program untuk mengembangkan bakat, minat, dan keterampilan. Kegiatan ekstrakurikuler diterapkan sebagai sarana untuk memberikan layanan pengembangan bakat, minat, dan keterampilan kepada siswa.

6) Salah satu bentuk layanan kesejahteraan adalah memberikan pelayanan kepada siswa, seperti memberikan beasiswa kepada siswa yang memiliki prestasi, terutama bagi mereka yang kurang mampu secara finansial. Selain itu, juga dilakukan pemberian keringanan biaya SPP (Mahmud, 2012).

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa lembaga pendidikan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya, baik dari internal maupun eksternal. Kualitas suatu lembaga pendidikan dapat diukur dengan mengamati tingkat kepuasan pelanggannya, sehingga lembaga pendidikan harus merancang semua elemen yang terkait dengan kebutuhan siswa agar sesuai dengan perkembangan zaman, seperti layanan informasi, sarana prasarana, administrasi, bimbingan, dan pengembangan bakat, minat, dan keterampilan.

## B. Penelitian yang Relevan

Penelitian ini berfokus pada “Strategi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMKN 1 Batusangkar”. Berikut ada beberapa penelitian yang relevan dengan topik penulis Berdasarkan hasil dari pencarian penulis diantaranya yaitu:

1. Jurnal Pendidikan Tambusai Vol. 8, No. 1, 2024. oleh **Pebri Kurniawan** dan **Waskito**. “*Strategi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) SMKN 1 Guguk*” Penelitian ini membahas tentang mengidentifikasi strategi efektif untuk memperkuat peran PPID di sekolah. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan struktur organisasi PPID yang jelas, pemanfaatan teknologi informasi, dan pelatihan rutin anggota PPID menjadi kunci untuk mencapai tujuan transparansi dan efisiensi.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis ialah sama-sama berfokus pada strategi PPID sekolah. Dan untuk perbedaannya yaitu penelitian penulis lebih menekankan strategi PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan sedangkan penelitian

ini lebih menekankan strategi efektif untuk memperkuat peran PPID di sekolah.

2. Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru 2020. oleh **Khairul Fikri**, NIM: 11675102575. "*Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan dan Penyediaan Informasi Publik di Provinsi Riau*", Penelitian ini membahas peran PPID dalam pelayanan dan penyediaan informasi publik di provinsi Riau dan kendala-kendala yang didapati saat melakukan penelitian oleh Khairul Fikri (2020).

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis ialah sama-sama membahas PPID dalam pelayanan dan hambatan atau kendalanya. Dan perbedaannya yaitu penelitian penulis lebih menekankan bagaimana strategi PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan disekolah sedangkan penelitian ini lebih menekankan bagaimana peran PPID dalam hal pelayanan dan penyediaan informasi publik.

3. Skripsi Prodi Studi Komunikasi dan Penyiar Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2023. oleh **Mohammad Ali Marzuki**, NIM: 11190510000086. "*Strategi Komunikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Sekretariat Jenderal DPR RI dalam Mewujudkan Zero Permohonan Informasi Publik Melalui Akun Instagram @ppid.dprri*". Penelitian ini membahas tentang bagaimana strategi komunikasi PPID sekretariat jenderal DPR RI mewujudkan *zero* permohonan informasi publik melalui media sosial yaitu instragram.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis ialah sama-sama membahas PPID. Dan perbedaannya yaitu terdapat pada objek dan subjek penelitian. Pada penelitian ini objek penelitiannya yaitu Sekretariat Jenderal DPR RI sedangkan objek penelitian oleh penulis adalah sekolah, dan untuk subjek penelitian ini yaitu Strategi komunikasi PPID Sekretariat jenderal DPR RI dalam mewujudkan *zero* permohonan

informasi publik melalui akun Instagram sedangkan subjek penelitian oleh penulis yaitu strategi PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.

4. Jurnal *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* Vol. 4, No. 1, 2024. oleh **Indra** dan **Waskito**. “*Pentingnya Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di SMKN 1 Kecamatan Luak*”. Penelitian ini membahas tentang pentingnya peran PPID. Dimana informasi dan dokumentasi kegiatan dan pelaporan keuangan di sekolah telah terbuka dan diketahui publik, sehingga publik dapat mengetahui sejauhmana kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan di sekolah serta pelaporan keuangan dari kegiatan tersebut.

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas PPID sekolah. Dan untuk perbedaannya penelitian ini menekankan tentang pentingnya peranan PPID di SMKN 1 kecamatan Luak sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu strategi manajemen PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Batusangkar.

5. Skripsi Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lampung 2023. Oleh **Aliffasha Putri Ramadhanty**, NPM: 1916021051. “*Strategi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam Melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik (Studi di Komisi Pemilihan Umum Kota Bandar Lampung dalam Pemilihan Kepala Daerah Tahun 2020)*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana PPID komisi pemilihan umum kota Bandar Lampung menggunakan keterbukaan informasi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan memiliki tujuan yang jelas dan sesuai dengan visi dan misi. Untuk meningkatkan tenaga kerja, diputuskan untuk mempekerjakan karyawan outsourcing, membentuk kelompok kreatif, dan bekerja sama dengan media cetak dan elektronik. Pada tahap implementasi, ada beberapa kendala yang masih belum diselesaikan. Sampai saat ini, pengelolaan situs web masih jauh dari optimalisasi. Karena itu, media sosial memiliki peran

yang lebih besar dalam menyebarkan informasi daripada website. Hampir semua media sosial berfokus pada informasi. Dengan melihat semua hasil dari pelaksanaan rencana sebelumnya, evaluasi yang dilakukan sudah tepat. Untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan mereka dan menjadi contoh untuk memperbaiki praktik keterbukaan informasi publik.

Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama membahas PPID. Dan perbedaannya yaitu penelitian ini lebih menekankan pada strategi PPID dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik studi di komisi pemilihan umum pada pemilihan kepala daerah sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu bagaimana strategi PPID dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di sekolah.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, yang merupakan pendekatan untuk memberikan pemahaman mengenai suatu arti dari pengalaman yang dialami pada konsep tertentu. Penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena sosial secara mendalam dan komprehensif, data yang diperoleh cenderung kualitatif yang bersifat memahami makna, keunikan, dan fenomena. Metode fenomenologi adalah pendekatan dalam penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami pengalaman subjektif individu terhadap suatu fenomena. Pendekatan ini fokus pada bagaimana seseorang merasakan, menghayati, dan memberikan makna terhadap pengalaman yang mereka jalani (Sugiyono, 2018).

Berdasarkan dari penjelasan di atas, maka dalam penelitian ini yang dimaksud dengan memahami fenomena yang dialami di lapangan sesuai dengan kenyataan serta apa adanya dimana penelitian ini dilakukan dengan memahami dan mengetahui strategi PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Batusangkar.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di SMKN 1 Batusangkar yang beralamat Jl. Pintu Rayo Saruaso Batusangkar, Saruaso, Kecamatan Tanjung Emas, Kabupaten Tanah Datar, Provinsi Sumatera Barat.

##### **2. Waktu Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian terhitung dari pelaksanaan observasi awal pada 21 Desember 2024 sampai Juli 2025, adapun waktu penelitian peneliti terlihat dari tabel berikut:

**Tabel 3. 1**  
**Waktu Penelitian**

No	Uraian Kegiatan	Bulan dan Tahun							
		Des 2024	Jan 2025	Feb 2025	Mar 2025	Apr 2025	Mei 2025	Jun-Jul 2025	Ags 2025
1	Observasi Awal	√							
2	Pengesahan Judul Proposal	√							
3	Penyusunan Proposal		√	√					
4	Bimbingan Proposal			√	√	√			
5	Seminar Proposal						√		
6	Penelitian							√	
7	Bimbingan Skripsi							√	√
8	Munafasah								√

### C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu untuk sebuah penelitian dan pada saat melakukan sebuah penelitian yang berada dilapangan tersebut (Makbul, 2021). Peneliti disini berfungsi sebagai menetapkan fokus penelitian, memilih informan, melakukan pengumpulan data. Sedangkan instrumen pendukung yaitu pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan dan instrumen yang menunjang yaitu buku catatan, kamera foto untuk dokumentasi, perekam suara dan lain sebagainya yang bisa digunakan dalam penelitian.

### D. Sumber Data

Sumber data merupakan elemen penting dalam penilaian kualitatif. Pemilihan sumber data yang tepat akan mempengaruhi kualitas dan validitas hasil penelitian. Oleh karena itu, peneliti harus mempertimbangkan dengan cermat jenis sumber data yang akan digunakan, teknik pengumpulan data yang sesuai, dan etika penelitian yang harus dipatuhi. Menurut Edi Riadi (2016) Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data diantaranya yaitu:

### 1. Sumber Data Primer

Data primer yaitu informasi yang diperoleh langsung dari sumbernya, dikumpulkan secara langsung oleh peneliti. Untuk memperoleh data primer, peneliti perlu mengumpulkan informasi melalui teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Maka peneliti melakukan wawancara dengan kepala sekolah, petugas PPID, guru, orang tua siswa, dan siswa SMKN 1 Batusangkar.

### 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder ini bisa berasal dari buku, jurnal, artikel, situs internet, atau referensi lain yang relevan dengan topik yang sedang diteliti oleh peneliti.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen utama ialah penulis sendiri sebagai peneliti karena penulis langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data atau informasi yang penulis perlukan baik itu berupa lisan maupun tulisan. Untuk memudahkan penulis mengumpulkan data maka Teknik yang penulis gunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### 1. Survey Awal

Survey awal adalah tahap awal dalam proses penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi pendahuluan tentang topik yang diteliti. Tujuannya adalah untuk memahami masalah, mengidentifikasi variabel penting, dan merumuskan pertanyaan penelitian yang lebih spesifik. Pada survey awal yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan Wakil Ketua dan anggota PPID bagian layanan informasi, diketahui bahwa SMKN 1 Batusangkar memiliki PPID “PPID KITA” Berdasarkan motto nya Komunikatif, Informatif, Transparan, dan Akuntabel. Strategi layanan informasi pendidikan dilakukan secara terpusat dan terjadwal melalui media digital, sehingga akses informasi menjadi lebih mudah dan cepat. Strategi

ini terbukti efektif dengan diraihnya predikat PPID Informatif dan juara III keterbukaan informasi publik tingkat provinsi.

## 2. Wawancara

Wawancara ialah teknik yang dilakukan saat pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden dan mencatat atau merekam jawaban-jawaban dari responden. Wawancara yang peneliti gunakan yaitu wawancara yang tidak terstruktur, karena dengan wawancara yang tidak terstruktur akan lebih terbuka dan fleksibel serta memungkinkan responden berbicara secara bebas tentang topik yang peneliti kaji. Peneliti melakukan wawancara yang tidak terstruktur dengan kepala sekolah, petugas PPID, guru, siswa, dan orang tua siswa SMKN 1 Batusangkar.

## 3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan cara untuk mengumpulkan informasi yang memberikan bukti penting dari masalah yang sedang diselidiki untuk memberikan informasi yang lengkap dan sah. Dalam studi dokumentasi ini peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen pendukung secara tertulis. Peneliti juga mengambil berbagai data-data dan juga foto-foto yang akan dibutuhkan terkait dengan data atau dokumen pendukung yang dibutuhkan untuk dapat memperoleh data tentang strategi PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Batusangkar. Contoh dokumen seperti SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan informasi sekolah, SK pengangkatan petugas PPID, dokumentasi kegiatan layanan informasi, data publikasi sekolah seperti web PPID sekolah, dan media sosial yang digunakan.

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang pelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Sugiono, 2018). Analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu Teknik analisis interaktif yang

terdiri dari tiga proses yaitu reduksi data, penyajian data, dan Kesimpulan atau verifikasi. Berikut dibawah ini jabaran secara singkat ketiga proses tersebut:

1. Reduksi Data (*data reduction*)

Reduksi data adalah menganalisis data dengan menonjolkan hal-hal yang penting dan membuang hal-hal yang tidak dibutuhkan serta mengorganisasikan data agar lebih sistematis. Data yang telah direvisikan dapat memberi gambaran yang jelas tentang hasil penelitian.

2. Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang disusun sedemikian rupa sehingga mungkin untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Akan lebih mudah untuk memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan setelah melihat presentasi.

3. Kesimpulan atau Verifikasi

Kesimpulan adalah hasil analisis dari data observasi, wawancara dan dokumentasi. Kesimpulan penelitian ini pada intinya berupa kata-kata dan tulisan yang terkait dengan strategi PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Batusangkar.

## **G. Teknik Penjaminan Keabsahan Data**

Triangulasi yaitu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau pembandingan terhadap data. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman penulis terhadap apa yang telah ditemukan. Dengan demikian triangulasi dibagi menjadi tiga, yaitu triangulasi waktu, triangulasi sumber, dan triangulasi teknik (Sugiono, 2018).

Dari penjelasan diatas peneliti menggunakan triangulasi sumber, yakni digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek

data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber dimana penulis akan mengecek data yang diperoleh dari kepala sekolah, petugas PPID, guru, orang tua siswa, dan siswa.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Temuan Umum**

##### **1. Profil SMKN 1 Batusangkar**

###### **a. Sejarah SMKN 1 Batusangkar**

SMKN 1 Batusangkar didirikan pada tahun 1967 dan merupakan salah satu pusat pendidikan kejuruan negeri yang berperan penting dalam pengembangan sumber daya manusia di Kabupaten Tanah Datar. Sekolah ini terdaftar dengan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN) 10302407 dan berlokasi di Jalan Pintu Rayo, Saruaso, Batusangkar. Sejak awal berdirinya, SMKN 1 Batusangkar telah berkomitmen untuk memberikan pendidikan kejuruan yang berkualitas dan relevan dengan kebutuhan dunia kerja.

Sebagai wujud peningkatan mutu pendidikan dan daya saing lulusan, pada tahun 2019 sekolah ini mendirikan Lembaga Sertifikasi Profesi Pihak Pertama (LSP P1). Lembaga ini menjadi wadah resmi pelaksanaan uji sertifikasi kompetensi keahlian bagi peserta didik dari berbagai jurusan yang ada di sekolah. Sertifikat yang dikeluarkan oleh LSP P1 berstandar nasional dan diakui di kawasan Asia Tenggara, sehingga menjadi modal penting bagi lulusan dalam menghadapi persaingan di dunia kerja, baik di tingkat nasional maupun regional.

Selain itu, salah satu kompetensi keahlian yang cukup populer dan banyak diminati di SMKN 1 Batusangkar adalah Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ). Jurusan ini mulai dibuka pada tahun 2009 sebagai respons terhadap perkembangan pesat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada saat itu. Pembukaan jurusan TKJ menjadi solusi pendidikan kejuruan di bidang teknologi yang sangat dibutuhkan oleh siswa di Kota Batusangkar dan sekitarnya, serta turut memperkuat posisi SMKN 1 Batusangkar sebagai lembaga pendidikan yang adaptif terhadap perkembangan zaman.

### **b. Identitas Sekolah**

Nama Sekolah : SMKN 1 Batusangkar  
 Bentuk Pendidikan : SMK  
 NPSN : 10302407  
 Alamat Sekolah : Jl. Pintu Rayo Saruaso Batusangkar  
 Kecamatan : Tanjung Emas  
 Kabupaten : Tanah Datar  
 Provinsi : Sumatera Barat  
 Negara : Indonesia  
 Kode Pos : 27281  
 Nomor Telepon : 075271063  
 Nomor Fax : 075271063  
 Email : [smkn1\\_batusangkar@yahoo.co.id](mailto:smkn1_batusangkar@yahoo.co.id)  
 Website Sekolah : <http://smkn1batusangkar.sch.id>  
 Website PPID : <https://ppid.smkn1batusangkar.sch.id>  
 Status Sekolah : Negeri  
 Status Akreditasi : A  
 Nama Kepala Sekolah: Syofriani, M.Pd.E  
 SK Pendirian Sekolah : 41/B.3/Kedj  
 Tanggal SK Pendirian : 1967-02-25  
 SK Izin Operasional : 41/B.3/Kedj  
 Status Kepemilikan : Pemerintah Pusat  
 Nomor Rekening : 03010101000701  
 Nama Bank : Nagari Baringin  
 Cabang KCP/Unit : Batusangkar  
 Rekening Atas Nama : SMKN 1 Batusangkar  
 Nama Wajib Pajak : Bendahara SMK Negeri 1 Batusangkar  
 NPWP : 001197243205000

### **c. Visi dan Misi SMKN 1 Batusangkar**

#### 1) Visi

Mewujudkan Lulusan yang Bertaqwa, Mandiri dan Kompetitif.

## 2) Misi

- a) Menumbuhkan karakter baik di lingkungan sekolah berlandaskan nilai-nilai keagamaan dan budaya alam Minangkabau.
- b) Menyiapkan lulusan yang memiliki kompetensi keahlian tersertifikasi BNSP dan industri.
- c) Mengembangkan potensi peserta didik melalui berbagai macam kegiatan intrakurikuler, kokurikuler dan ekstrakurikuler.
- d) Menyelenggarakan pembelajaran berdiferensiasi sesuai dengan kebutuhan siswa.
- e) Melaksanakan pembelajaran kokurikuler secara berdiferensiasi dan kompetensi sosial emosional.
- f) Mengoptimalkan unit produksi sebagai tempat pembelajaran berbasis produk di sekolah untuk menumbuhkan karakter kewirausahaan yang berbudaya industri.
- g) Mengembangkan budaya literasi, pendidikan yang demokratis dan berkeadilan dalam kegiatan pembelajaran.
- h) Meningkatkan kerjasama dengan DUDIKA, Perguruan Tinggi dan Alumni dalam rangka peningkatan kualitas pembelajaran dan penyaluran lulusan.
- i) Meningkatkan kompetensi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima di lingkungan sekolah.
- j) Menciptakan lingkungan sekolah yang tertata asri, bersih dan indah dalam rangka menumbuhkan karakter peduli dan cinta lingkungan sekolah.

### **d. Visi, Misi, dan Motto PPID SMKN 1 Batusangkar**

#### 1) Visi

Terciptanya pelayanan informasi yang komunikatif, informatif transparan dan akuntabel (KITA), untuk memenuhi hak pemohon informasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

## 2) Misi

- a) Meningkatkan pelayanan informasi yang berkualitas.
- b) Membangun dan mengembangkan sistem penyediaan dan layanan informasi.
- c) Memberikan informasi secara komunikatif, informatif transparan dan akuntabel (KITA).
- d) Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia.

## 3) Motto

Melayani dengan komunikatif, informatif transparan dan akuntabel (KITA).

## e. Struktur Organisasi PPID SMKN 1 Batusangkar

Adapun struktur organisasi PPID SMKN 1 Batusangkar yaitu sebagai berikut:



Sumber: Ketua PPID SMKN 1 Batusangkar (2025)

**Gambar 4. 1**  
**Struktur Organisasi PPID SMKN 1 Batusangkar**

## f. Data Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan SMKN 1 Batusangkar

Adapun data Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan pada SMKN 1 Batusangkar yaitu:

**Tabel 4. 1**  
**Data Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan**

No	Nama	Jabatan	Jurusan
1	Syofriani, M.Pd.E	Kepala Sekolah	-
2	Dra. Ermy Soewita	Guru	Pemasaran
3	Antoni Aries, S.Ag. M.Pd	Guru	Pendidikan Agama Islam dan Budi Pekerti
4	Yenni,S.Pd	Guru	Bahasa Indonesia
5	Dra. Dasmuryati	Guru	Administrasi Perkantoran
6	Dra. Asriyanti	Guru	Akuntansi
7	Drs. M. Damhuri	KPK. Akuntansi	Akuntansi
8	Friza Yenni, S.Pd	Guru	Pendidikan Sejarah
9	Ulfa Armayeni, S.Pd	Guru	Bahasa Inggris
10	Arnelis, S.Pd	Guru	Administrasi Perkantoran
11	Dra. Hj. Eliza	Guru	Pemasaran
12	Dra. Hendrita. MM	Guru	Akuntansi
13	Yulfa Endri, S.Pd	Guru	Administrasi Perkantoran
14	Isnawati, S.Pd	Guru	Bahasa Inggris
15	Nelli Gusti, S.Pd	Guru	IPA
16	Gusnaini, S.Pd	Guru	Administrasi Perkantoran
17	Embun Suryani, M.Pd	Guru	Bahasa Inggris
18	Nurlela, S.Pd	KPK. Pemasaran	Pemasaran

19	Reni Susanti, S.Pd, M.Pd.E	Kepala Labor	Akuntansi
20	Drs. Yefri Lavrido. F, Kons	Guru	BK
21	Fera Dewi Angreni, M.Pd	Wakil Kurikulum	Matematika
22	Drs. Ilfendra	KPK. Administrasi Perkantoran	Administrasi Perkantoran
23	Yelli Sumarti, S.Pd	Guru	Pemasaran
24	Asnaweni, S.Pd	Guru	Bahasa Indonesia
25	Hanif Aidar, SE	Guru	Akuntansi
26	Lisna Harmaini, M.Pd.E	Wakil Kesiswaan	Administrasi Perkantoran
27	Lismaida, S.Pd	Guru	Pemasaran
28	Hayatul Azma, S.Pd, M.Pd	Guru	Akuntansi
29	Novianti, S.Pd, M.Pd.E	Guru	Akuntansi
30	Hainis Julita, S.Pd	Guru	Matematika
31	Mairizalwis, S.Pd	Kepala Perpustakaan	Administrasi Perkantoran
32	Yurdanela, S.Pd	Guru	Pemasaran
33	Zalma Afriadeni, S.Pd	KPK. Teknik Komputer dan Jarigan	Teknik Elektronika
34	Drs. Syahirul Alim	Guru	Penjaskes
35	Darmayenti, S.Pd	Guru	BK
36	Ira Gusti, S.Pd	Guru	Akuntansi

37	Yendri putra S.Pd	Wakil Sarana dan Prasarana	BK
38	Rika Aprisanti, S.Kom	Wakil Humas	Teknik Komputer dan Jaringan
39	Fadma Hidayat, S.Pd	Guru	Penjaskes
40	Murni, SS	Guru	Bahasa Inggris
41	Slamet Riyadi	Kepala Tata Usaha	-
42	Syafrizal, S.Pd	Guru	Tenik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi
43	Roni Yuliardi, S.Pd	KPK. Kuliner	Kuliner
44	Rika Astuti, S.Pd	Guru	Bahasa Indonesia
45	Desi Ratnasari, S.Pd	Guru	BK
46	Weskia Sefiola Putri, S.Pd	KPK. Desain Komunikasi Visual	Desain Komunikasi Visual
47	Ismail Marzuki	Staf Tata Usaha	-
48	Tegar Prakarsa, S.Ds	Guru	Desain Komunikasi Visual
49	Fira Marta Fauziana, S.Pd	Guru	Pendidikan Agama Islam dan Budi Pekerti
50	Ahmad Dian, SH	Guru	PPKN
51	Mondrian De Malgusta, S.Sn	Guru	Seni Budaya/ Mulok

52	Lativa Febrianti	Guru	Desain Komunikasi Visual
53	Riri Mardianis, S.Ap	Staf Tata Usaha	-
54	Yuke Zonata, SE	Staf Tata Usaha	-
55	Argiandi Putra, S.Pd	Guru	Desain Komunikasi Visual

Sumber: Kepala TU SMKN 1 Batusangkar (2025)

#### g. Data Jumlah Siswa SMKN 1 Batusangkar

Adapun data jumlah siswa SMKN 1 Batusangkar tahun ajaran 2025-2026 yaitu:

##### 1) Kelas X

**Tabel 4. 2**  
**Jumlah Siswa Kelas X**

Kelas/ Jurusan	Jeneis Kelamin		Jumlah
	P	L	
X AKL 1	14	7	21
X AKL 2	14	7	21
X MP 1	22	11	33
X MP 2	22	11	33
X BRT 1	9	20	29
X BRT 2	7	21	28
X TKJ	13	20	33
X DKV	6	26	32
X KL 1	21	12	33
X KL 2	21	11	32
<b>Jumlah</b>	<b>149</b>	<b>146</b>	<b>295</b>

Sumber: Wakil Kesiswaan (2025)

## 2) Kelas XI

**Tabel 4. 3**  
**Jumlah Siswa Kelas XI**

Kelas/ Jurusan	Jeneis Kelamin		Jumlah
	P	L	
XI AKL 1	12	12	24
XI AKL 2	11	11	22
XI MP 1	25	10	35
XI MP 2	22	11	33
XI BRT 1	12	15	27
XI BRT 2	10	14	24
XI TKJ	13	19	32
XI DKV	10	21	31
XI KL 1	18	4	22
XI KL 2	17	7	24
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>124</b>	<b>274</b>

Sumber: Wakil Kesiswaan (2025)

## 3) Kelas XII

**Tabel 4. 4**  
**Jumlah Siswa Kelas XII**

Kelas/ Jurusan	Jeneis Kelamin		Jumlah
	P	L	
XII AKL 1	15	5	20
XII AKL 2	18	5	23
XII MP 1	23	9	32
XII MP 2	23	6	29
XII BRT	18	15	33
XII TKJ	6	29	35
XII DKV	11	21	32
XII KL	25	8	33
<b>Jumlah</b>	<b>139</b>	<b>98</b>	<b>237</b>

Sumber: Wakil Kesiswaan (2025)

#### h. Sarana dan Prasarana SMKN 1 Batusangkar

Adapun sarana dan prasarana di SMKN 1 Batusangkar yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4. 5**  
**Sarana dan Prasarana**

No	Nama Sarana dan Prasarana	Jumlah Tersedia	Jumlah Dibutuhkan	Kondisi Tersedia
<b>A</b>	<b>Ruang Pembelajaran Umum</b>			
1	Ruang Kelas/ Teori	26	27	Baik
2	Ruang Praktek Siswa/ Labor Jurusan	6	12	Baik
3	Ruang Lab. Komputer	1	1	Baik
4	Ruang Lab. KKPI	1	1	Baik
5	Ruang Perpustakaan	1	1	Baik
<b>B</b>	<b>Ruang Khusus (Praktik)</b>			
1	R. Praktek Toko/Bisnis Center	1	1	Baik
2	R. Praktek Kesenia	1	1	Baik
<b>C</b>	<b>Ruang Penunjang</b>			
1	Ruang Kepala Sekolah	1	1	Baik
2	Ruang Wakil Kepala Sekolah	1	1	Baik
3	Ruang Guru	1	1	Baik

4	Ruang Pelayanan Administrasi	1	1	Baik
5	Ruang PPID KITA	1	1	Baik
6	BP/BK	1	1	Baik
7	Ruang LSP P1	1	1	Baik
8	Ruang OSIS	1	1	Baik
9	Ruang Koperasi	1	1	Baik
10	Ruang UKS	1	1	Baik
11	Mushalla	1	1	Baik
12	Pos Satpam	1	1	Baik
13	Toilet	16	29	Baik
14	Ruang Gudang	1	2	Baik
15	Lapangan Olahraga	3	3	Baik
16	Gedung Serba Guna/ Aula	0	1	Belum Ada

Sumber: Wakil Sarana dan Prasarana (2025)

## B. Temuan Khusus

Temuan khusus merupakan temuan penelitian yang berhubungan dengan sub fokus penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai strategi yang diterapkan pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Batusangkar. Paparan temuan ini akan dilakukan sesuai dengan sistematika fokus penelitian yang sudah dijelaskan pada bab pendahuluan dari penelitian ini dengan menelaah tiga aspek utama yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Ketiga aspek ini menjadi landasan penting dalam melihat sejauh mana PPID dapat berjalan secara optimal dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Batusangkar. Berikut penjelasan terkait Strategi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMKN 1 Batusangkar:

1. Perencanaan Strategi yang diterapkan PPID dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMKN 1 Batusangkar.

Perencanaan strategi merupakan langkah awal yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan pendidikan. Di SMKN 1 Batusangkar, PPID memiliki peran dalam merancang strategi yang terarah dan sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan sekolah. Perencanaan tersebut tidak hanya mempertimbangkan aspek administratif, tetapi juga memperhatikan dinamika komunikasi antara warga sekolah, peserta didik, dan orang tua, sehingga pelayanan informasi dapat berjalan secara optimal dan mendukung mutu pendidikan secara keseluruhan.

Berdasarkan Wawancara mengenai proses awal pembentukan PPID di SMKN 1 Batusangkar dengan Ibuk Syofriani, M.Pd.E selaku kepala sekolah menyatakan bahwa:

*"PPID di SMK Negeri 1 Batusangkar mulai dibentuk sejak tahun 2022, berawal dari partisipasi kami dalam kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi. Setelah itu, kami mendirikan lembaga PPID, dan alhamdulillah, hingga saat ini lembaga tersebut terus berkembang"* (Syofriani, M.Pd.E, Selasa, 22 Juli 2025).

Pernyataan diatas juga dikuatkan oleh informan 2 dengan Ibuk Rika Astuti, S.Pd dan Ibuk Lativa Febrianti, S.Pd sebagai wakil PPID dan bidang layanan informasi yang menyatakan bahwa:

*"Proses awal pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di SMKN 1 Batusangkar pada dasarnya didasari oleh regulasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah, yaitu Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta Peraturan Komisi Informasi (Perki) Nomor 1 Tahun 2021. Mengingat sekolah merupakan salah satu badan publik yang menggunakan anggaran negara, maka keberadaan lembaga keterbukaan informasi, seperti PPID, menjadi suatu kewajiban. Sebenarnya, sejak tahun 2021 kami telah mulai merintis pembentukan PPID, meskipun masih dalam tahap pembelajaran dan adaptasi. Kemudian, pada tahun 2022, setelah mengikuti sosialisasi yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi, PPID di SMKN 1 Batusangkar resmi dibentuk. Selanjutnya, pihak sekolah*

*menyelenggarakan rapat dan kegiatan briefing untuk membahas struktur organisasi serta pembentukan tim. Rapat ini diadakan di ruang majelis guru pada tahun 2022, yang dihadiri oleh kepala sekolah, wakil humas, dan guru. Dari hasil pembahasan tersebut, terbentuklah tim PPID yang terdiri dari 12 orang, yang mencakup atasan PPID yaitu kepala sekolah sendiri, selanjutnya ketua, wakil ketua, sekretaris, dan para anggota.” (Rika Astuti, S.Pd dan Lativa Febrianti, S.Pd, Rabu, 16 Juli 2025).*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa proses pembentukan PPID di SMKN 1 Batusangkar berlandaskan pada regulasi resmi pemerintah, yakni Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Perki Nomor 1 Tahun 2021. Pembentukan ini dimulai dengan partisipasi sekolah dalam kegiatan sosialisasi oleh Komisi Informasi, yang kemudian ditindaklanjuti dengan pembentukan struktur kelembagaan PPID secara resmi pada tahun 2022. Proses tersebut diawali dengan perintisan sejak tahun 2021 yang masih bersifat adaptif dan belajar, kemudian dilanjutkan dengan penyusunan struktur organisasi melalui rapat dan *briefing* internal sekolah. Hasilnya, terbentuklah tim PPID yang terdiri dari 12 orang dengan susunan lengkap, termasuk kepala sekolah sebagai atasan PPID, serta ketua, wakil ketua, sekretaris, bendahara, dan anggota. Sejak didirikan, PPID SMKN 1 Batusangkar terus mengalami perkembangan dalam mendukung keterbukaan informasi publik di lingkungan sekolah.



**Gambar 4. 2**  
**Rapat Pembentukan Tim PPID**

Adapun pertimbangan utama dalam pembentukan strategi PPID ini sesuai yang dikatakan oleh Ibuk Syofriani, M.Pd.E yaitu:

*“Pertimbangan utama dalam menyusun strategi PPID adalah kebutuhan, maka dasar kita adalah mempertimbangkan informasi apa saja yang perlu disampaikan kepada Masyarakat melalui proses yang mudah dan akurat. Berdasarkan pertimbangan tersebutlah strategi kemudian disusun”* (Syofriani, M.Pd.E, Selasa, 22 Juli 2025).

Hal ini dikuatkan dengan pernyataan oleh Wakil PPID dan bidang layanan informasi yaitu Ibuk Rika Astuti, S.Pd dan Ibuk Lativa Febrianti, S.Pd mengatakan bahwa:

*“Pertimbangan utama dalam penyusunan satuan serta strategi PPID ini adalah bagaimana sekolah atau badan publik dapat memberikan informasi yang akurat dan transparan kepada masyarakat melalui cara atau proses yang mudah. Prinsip keterbukaan informasi harus diutamakan, sehingga tidak ada informasi yang ditutup-tutupi di SMK Negeri 1 Batusangkar”* (Rika Astuti, S.Pd dan Lativa Febrianti, S.Pd, Rabu, 16 Juli 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah dan petugas PPID dapat disimpulkan bahwa Penyusunan strategi PPID harus didasarkan pada kebutuhan informasi yang perlu disampaikan kepada masyarakat secara akurat, transparan, dan melalui proses yang mudah. Prinsip keterbukaan informasi menjadi hal yang utama, sehingga tidak boleh ada informasi yang ditutupi, sebagaimana diterapkan di SMK Negeri 1 Batusangkar. Adapun peneliti menanyakan mengenai apakah dalam merancang strategi yang akan diterapkan PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan tim PPID ini mengadakan rapat sebagaimana disampaikan oleh Ibuk Rika Astuti, S.Pd mengatakan bahwa:

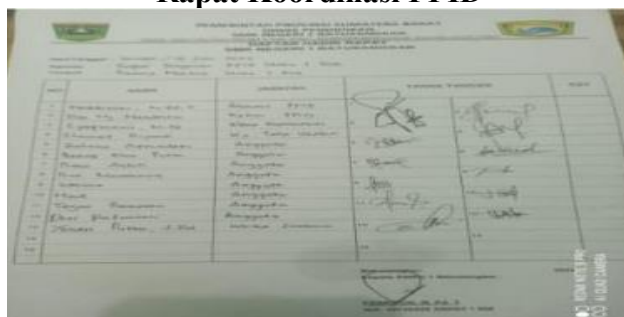
*“Ya, setelah tim PPID resmi dibentuk, kami selaku anggota tim mengadakan rapat koordinasi yang membahas perencanaan serta pengelolaan PPID di lingkungan sekolah. Rapat ini diadakan pada tanggal 19 Juli 2022, di ruang meeting SMKN 1 Batusangkar, yang hadir dalam rapat ini 13 orang yaitu kepala sekolah, ketua PPID, wakil kurikulum, kepala TU, wakil sarana prasarana, dan anggota PPID.*

*Dalam rapat tersebut, kami mendiskusikan strategi yang akan diterapkan ke depannya, termasuk langkah-langkah konkret untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan informasi. Tujuannya agar pelayanan PPID dapat berjalan lebih optimal, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan informasi seluruh warga sekolah maupun pihak eksternal yang berkepentingan” (Rika Astuti, Jum’at, 01 Agustus 2025).*

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam merancang strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, tim PPID di SMKN 1 Batusangkar terlebih dahulu mengadakan rapat koordinasi pada tanggal 19 Juli 2022 di Ruang *Meeting* SMKN 1 Batusangkar yang dihadiri sebanyak 13 orang yaitu kepala sekolah, ketua PPID, wakil kurikulum, kepala TU, wakil sarana dan prasarana, dan anggota PPID. Rapat ini menjadi forum penting untuk membahas perencanaan dan pengelolaan PPID secara menyeluruh, termasuk strategi dan langkah konkret yang akan diambil ke depan. Tujuan dari perencanaan ini adalah untuk memastikan agar pelayanan PPID dapat berjalan lebih optimal, transparan, dan mampu merespon kebutuhan informasi dari seluruh warga sekolah maupun pihak eksternal.



**Gambar 4. 3**  
**Rapat Koordinasi PPID**



**Gambar 4. 4**  
**Daftar Hadir Rapat**

Adapun peneliti menanyakan mengenai apa saja strategi perencanaan yang diterapkan PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan sebagaimana yang disampaikan oleh Ibuk Rika Astuti, S.Pd selaku petugas/ pejabat PPID yaitu:

*“Berdasarkan hasil rapat koordinasi yang kami lakukan perencanaan pelayanan informasi dan dokumentasi di SMKN 1 Batusangkar dilakukan oleh tim PPID dengan menerapkan beberapa strategi agar informasi yang disampaikan tepat sasaran dan mudah diakses. Yang pertama yaitu mengidentifikasi kebutuhan informasi yang paling dicari masyarakat, seperti PPDB, jadwal pelajaran, beasiswa, kegiatan siswa, laporan keuangan, dan sarana prasarana. Informasi tersebut dipetakan agar pelayanan sesuai kebutuhan. Tim PPID juga menyusun program kerja tahunan yang mencakup target informasi, media yang digunakan seperti papan pengumuman, media sosial, dan website resmi. Sebelum pelaksanaan, dilakukan koordinasi dengan kepala sekolah dan pihak terkait agar seluruh tim memiliki pemahaman yang sama mengenai tugas masing-masing. Selain itu, ditetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur tata cara permintaan informasi, pengajuan keberatan, waktu layanan, dokumen yang dapat diakses, dan penanganan keluhan. Terakhir, kami mengalokasikan SDM khusus untuk urusan PPID ini dimana sekolah menugaskan staf khusus untuk mengelola konten, media digital, dan dokumentasi kegiatan sekolah agar pelayanan informasi berjalan profesional dan berkelanjutan” (Rika Astuti, S.Pd, Jum’at, 01 Agustus 2025).*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa perencanaan pelayanan informasi dan dokumentasi di SMKN 1 Batusangkar telah dilakukan secara sistematis oleh tim PPID melalui strategi yang terarah. Strategi tersebut mencakup identifikasi kebutuhan informasi, penyusunan program kerja tahunan, penggunaan berbagai media informasi, serta penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Selain itu, koordinasi antar pihak terkait dan penugasan staf khusus juga menjadi bagian penting dalam memastikan pelayanan informasi berjalan secara profesional, efektif, dan berkelanjutan. Adapun yang terlibat dalam perencanaan strategi ini sesuai yang dikatakan oleh Ibuk Syofriani, M.Pd.E yaitu:

*“Yang terlibat dalam perencanaan strategi ini sudah pasti adalah tim manajemen, yaitu kepala sekolah, pejabat PPID, staf pimpinan, serta warga sekolah lainnya” (Syofriani, M.Pd.E, Selasa, 22 Juli 2025).*

Hal ini dikuatkan pernyataan oleh petugas/ pejabat PPID yaitu Ibuk Rika Astuti, S.Pd dan Ibuk Lativa Febrianti, S.Pd mengatakan bahwa:

*“Pihak yang terlibat secara langsung dalam perencanaan strategi ini tentu adalah pimpinan sekolah selaku atasan PPID pada satuan pendidikan, kemudian staf pimpinan termasuk koordinator tata usaha, serta tim PPID yang telah dibentuk pada waktu itu. Selain itu, warga sekolah lainnya juga dilibatkan, karena yang berperan bukan hanya tim yang ada di dalam struktur tersebut, melainkan juga para siswa. Bahkan, saat ini SMK Negeri 1 Batusangkar telah memiliki Duta PPID, yaitu siswa terpilih yang ikut berperan dalam menyajikan informasi. Dengan demikian, penyampaian informasi tidak hanya berasal dari guru, tetapi juga dari siswa yang memiliki informasi terkait PPID di SMK Negeri 1 Batusangkar” (Rika Astuti, S.Pd dan Lativa Febrianti, S.Pd, Rabu, 16 Juli 2025).*

Hal serupa juga dikatakan oleh guru yaitu Ibuk Weskia Sefiola Putri, S.Pd mengatakan bahwa:

*“Saya pernah dilibatkan dalam perencanaan pelayanan informasi dan dokumentasi. Terlebih lagi, sebagai guru pada jurusan Desain Komunikasi Visual, secara otomatis saya ikut berperan dalam mendokumentasikan berbagai kegiatan yang berlangsung di sekolah” (Weskia Sefiola S.Pd, Selasa, 22 Juli 2025).*

Berdasarkan hasil Wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa Perencanaan strategi PPID di SMK Negeri 1 Batusangkar melibatkan berbagai unsur di lingkungan sekolah. Pihak yang terlibat tidak hanya tim manajemen seperti kepala sekolah, pejabat PPID, staf pimpinan, dan koordinator tata usaha, tetapi juga tim PPID yang telah dibentuk, guru-guru dari berbagai bidang, serta warga sekolah lainnya, termasuk siswa. Keterlibatan siswa diwujudkan melalui penunjukan Duta PPID yang turut berperan dalam penyampaian dan pendokumentasian informasi. Dengan demikian, strategi PPID di SMK Negeri 1 Batusangkar disusun secara kolaboratif dan partisipatif untuk mewujudkan pelayanan

informasi yang terbuka, akurat, dan transparan. Kemudian peneliti menanyakan mengenai dokumen khusus seperti SOP atau SK yang menjadi acuan dalam strategi PPID ini yang dikatakan oleh Ibuk Syofriani, M.Pd.E bahwa:

*“Oh, ada. Setiap kegiatan tentu memiliki SOP, dan setiap pelaksanaan pasti disertai dengan surat keputusan (SK) tim pelaksananya” (Syofriani, M.Pd.E, Selasa, 22 Juli 2025).*

Hal ini dikuatkan dengan pernyataan oleh petugas/ pejabat PPID yaitu Ibuk Rika Astuti, S.Pd dan Ibuk Lativa Febrianti, S.Pd menyatakan bahwa:

*“Ada. Di PPID yang pertama tentu terdapat SK, yaitu SK Tim PPID, yang dapat dilihat secara sekilas pada struktur organisasi. Untuk SOP, seluruh prosedur layanan telah tersedia, seperti prosedur pengajuan keberatan dan prosedur pengumuman informasi. Semua SOP tersebut sudah ditempel di dinding ruang PPID dan juga dapat diakses melalui website PPID. Di dalam website tersebut sudah tersedia menu-menu yang berisi informasi terkait SOP PPID, termasuk SOP layanan sekolah. Misalnya, jika ingin mengetahui prosedur legalisir ijazah, informasinya sudah tercantum di sana. Seluruh pengelolaan, seperti pengantaran surat, harus mengikuti SOP yang berlaku. Ketika ada tamu datang, kami akan menanyakan keperluannya, meminta identitasnya, serta memintanya mengisi formulir dan buku tamu; semua itu juga merupakan bagian dari SOP yang diterapkan di SMK Negeri 1 Batusangkar. Jadi, apabila ingin memperoleh informasi lengkap mengenai SOP atau PPID, silakan kunjungi website PPID SMK Negeri 1 Batusangkar. Di sana sudah tersedia seluruh informasi dan menu terkait, atau dapat pula memindai barkot yang telah disediakan” (Rika Astuti, S.Pd dan Lativa Febrianti S.Pd, Rabu, 16 Juli 2025).*

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa Dalam pelaksanaan strategi PPID di SMK Negeri 1 Batusangkar, setiap kegiatan dan layanan informasi selalu didasarkan pada dokumen resmi berupa Surat Keputusan (SK) tim pelaksana serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. SOP tersebut mengatur seluruh alur layanan, mulai dari pengajuan keberatan, pengumuman informasi, hingga prosedur layanan

sekolah seperti legalisir ijazah dan pengelolaan surat-menyurat. Seluruh SOP telah dipasang di ruang PPID dan juga dapat diakses melalui website resmi PPID SMK Negeri 1 Batusangkar yang menyediakan menu-menu terkait, termasuk barkot untuk memudahkan akses. Dengan demikian, pelaksanaan PPID di SMK Negeri 1 Batusangkar berjalan secara terstruktur, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kemudian peneliti menanyakan perencanaan strategi informasi itu disampaikan secara terbuka atau melibatkan pihak sekolah, orang tua, dan siswa yang dikatakan oleh kepala sekolah yaitu:

*“Oh ya, kami selalu menyampaikan informasi tersebut secara terbuka dengan melibatkan pihak sekolah, orang tua, dan para siswa”* (Syofriani, M.Pd.E, Selasa, 22 Juli 2025).

Hal serupa juga disampaikan oleh prtugas/ pejabat PPID yaitu Ibuk Rika astuti, S.Pd dan Ibuk Lativa Febrianti, S.Pd yang menyatakan bahwa:

*“Oh ya, perencanaan informasi ini disampaikan secara terbuka dengan melibatkan pihak sekolah, orang tua, dan siswa, karena sekolah atau badan publik ini memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat. Seperti yang ibuk sampaikan tadi, tidak ada informasi yang ditutupi di SMK Negeri 1 Batusangkar”* (Rika Astuti, S.Pd dan Lativa Febrianti S.Pd, Rabu, 16 Juli 2025).

Pernyataan diatas juga dikuatkan oleh Ibuk Evanis selaku orang tua siswa SMKN 1 Batusangkar yang menyatakan bahwa:

*“Sudah terbuka, sekolah memberikan informasi secara langsung, bahkan ada juga yang disampaikan melalui HP”* (Evanis, Rabu, 23 Juli 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa Perencanaan strategi informasi di SMK Negeri 1 Batusangkar disampaikan secara terbuka dan melibatkan berbagai pihak, yaitu pihak sekolah, orang tua, serta siswa. Hal ini menunjukkan bahwa sekolah sebagai badan publik berkomitmen memberikan informasi yang akurat dan transparan kepada masyarakat. Proses penyampaian informasi dilakukan melalui berbagai cara, baik secara langsung maupun melalui media lain

seperti telepon genggam, sehingga tidak ada informasi yang ditutupi. Adapun informasi yang dibuka untuk publik agar pelayanan pendidikan lebih berkualitas sebagaimana disebutkan oleh kepala sekolah bahwa:

*“Semua informasi dapat kami sampaikan secara terbuka, seperti informasi mengenai kurikulum, regulasi sekolah, aturan bagi siswa, serta informasi tentang jadwal kegiatan sekolah; semuanya dapat diakses”* (Syofriani, M.Pd.E, Selasa, 22 Juli 2025).

Hal ini dikuatkan dengan pernyataan oleh petugas/ pejabat PPID yaitu Ibuk Rika Astuti, S.Pd dan Ibuk Lativa Febrianti, S.Pd yang menyatakan bahwa:

*“Informasi yang disampaikan, seperti perkembangan dan kegiatan sekolah, selalu kami sampaikan secara terbuka. Namun, untuk informasi yang bersifat rahasia atau semi rahasia, ada prosedur khusus yang harus ditempuh. Program dan kegiatan sekolah dapat diunggah di situs resmi, sedangkan data pribadi siswa, catatan bimbingan konseling, dan data sejenisnya termasuk informasi yang dikecualikan sesuai ketentuan PPID dan PERKI, sehingga tidak boleh disebarluaskan. Terkait informasi keuangan, pada dasarnya bersifat transparan, tetapi ada bagian tertentu yang tidak disampaikan secara luas. Jika ada pihak yang memerlukan informasi tersebut, harus melalui prosedur resmi di PPID dengan menyebutkan jenis data yang dibutuhkan. Jika memungkinkan, informasi akan diberikan saat itu juga, jika perlu pengolahan data lebih lanjut, prosesnya memakan waktu maksimal tujuh hari kerja dan dapat diperpanjang hingga tiga puluh hari kerja sesuai SOP”* (Rika Astuti, S.Pd dan Lativa Febrianti S.Pd, Rabu, 16 Juli 2025).

Hal serupa juga disampaikan oleh guru yaitu Ibuk Weskia Sefiola S.Pd yang menyatakan bahwa:

*“Informasi yang paling penting disampaikan oleh PPID kepada siswa dan orang tua adalah mengenai tata tertib, terutama ketika ada kepala sekolah baru beserta kebijakan dan peraturan baru. Selama ini, jika informasi hanya diberikan dalam bentuk lembaran, sering kali tidak bertahan lama di tangan siswa. Oleh karena itu, dengan adanya informasi yang dibagikan melalui PPID, informasi tersebut dapat lebih mudah diakses dan dilihat oleh para siswa”* (Weskia Sefiola S.Pd, Selasa, 22 Juli 2025).

Hal yang sama juga disampaikan oleh guru yaitu Bapak Tegar Prakarsa, S.Ds yang menyatakan bahwa:

*“Informasi yang seharusnya disampaikan oleh PPID meliputi kegiatan-kegiatan sekolah dan berbagai informasi terkait sekolah. Informasi tersebut dapat dibagikan oleh PPID melalui situs web resmi maupun media sosial, seperti YouTube dan Instagram”* (Tegar Prakarsa, S.Ds, Senin, 21 Juli 2025).

Hal serupa juga dijawab oleh orang tua siswa yaitu Ibuk Evanis yang menyatakan bahwa:

*“Hal tersebut atau informasi yang seharusnya disampaikan mencakup kegiatan siswa di sekolah, termasuk data kehadiran siswa atau absensi”* (Evanis, Rabu, 23 Juli 2025).

Hal yang sama juga dijawab oleh Celsea Rahmadan selaku siswa SMKN 1 Batusangkar yang menyatakan bahwa:

*“Informasi tersebut berkaitan dengan pendaftaran sekolah atau penerimaan peserta didik baru kak, serta berbagai informasi lain mengenai sekolah ini. Misalnya, informasi mengenai persyaratan pendaftaran, jadwal penerimaan siswa baru, fasilitas yang tersedia, hingga program-program unggulan yang ditawarkan kak”* (Celsea Rahmadan, Senin, 21 Juli 2025).

Pernyataan diatas juga dikuatkan oleh Bunga Achrelia selaku siswa SMKN 1 Batusangkar yang menyatakan bahwa:

*“Informasi ini meliputi pendaftaran siswa, pengumuman mengenai para juara atau siswa berprestasi di sekolah kak, serta berbagai kegiatan yang diselenggarakan di lingkungan sekolah. Sementara itu, informasi mengenai kegiatan sekolah mencakup kegiatan akademik, dan ekstrakurikuler kak”* (Bunga Achrelia, Senin 21 Juli 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa PPID SMKN 1 Batusangkar membuka berbagai informasi untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan, seperti kurikulum, tata tertib, regulasi sekolah, kegiatan akademik dan ekstrakurikuler, jadwal kegiatan, pendaftaran siswa baru, serta pengumuman prestasi siswa. Informasi tersebut disebarakan melalui situs resmi dan media sosial sekolah sehingga

mudah diakses oleh siswa, orang tua, dan masyarakat. Sementara itu, informasi yang bersifat rahasia atau semi rahasia, seperti data pribadi siswa, catatan bimbingan konseling, dan sebagian data keuangan, tidak dapat disebarluaskan secara bebas. Akses terhadap informasi tersebut harus melalui prosedur resmi PPID sesuai ketentuan, dengan waktu pelayanan yang dapat mencapai tujuh hari kerja dan dapat diperpanjang hingga tiga puluh hari kerja. Dengan demikian, PPID memastikan keterbukaan informasi publik sekaligus menjaga kerahasiaan data tertentu sesuai aturan.

## 2. Pelaksanaan Strategi yang diterapkan PPID dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMKN 1 Batusangkar.

Pelaksanaan strategi yang diterapkan oleh PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Batusangkar merupakan salah satu aspek penting yang menjadi sorotan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, strategi tersebut tidak hanya dirumuskan secara sistematis, tetapi juga diimplementasikan dengan perencanaan yang matang. PPID secara konsisten menjalankan berbagai langkah yang terarah, mulai dari penyediaan informasi yang transparan, pengelolaan data yang akuntabel, hingga penyebarluasan informasi kepada seluruh pemangku kepentingan pendidikan di sekolah. Pelaksanaan strategi ini menunjukkan adanya komitmen institusi dalam mewujudkan pelayanan pendidikan yang responsif, terbuka, dan berorientasi pada peningkatan mutu, sehingga memberikan dampak positif terhadap proses penyelenggaraan pendidikan di SMKN 1 Batusangkar. Pelaksanaan strategi yang diterapkan PPID dalam Meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan sebagaimana yang disampaikan petugas/ pejabat PPID yaitu Ibuk Rika Astuti, S.Pd bahwa:

*“Terkait pelaksanaan strategi yang telah kami rancang sebelumnya, Alhamdulillah saat ini sudah mulai berjalan secara bertahap, meskipun tentu terdapat berbagai tantangan. Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan informasi, kami segera menindaklanjuti dengan menyiapkan informasi yang paling sering dibutuhkan oleh orang tua, siswa, maupun masyarakat umum, seperti jadwal Penerimaan Peserta Didik*

*Baru (PPDB), kegiatan sekolah, kegiatan siswa, dan sejenisnya dengan cara memantau pertanyaan yang paling sering diajukan baik secara langsung ke sekolah maupun melalui media daring seperti pada website PPID dan WA, mencatat jenis informasi yang diminta saat kegiatan pelayanan kalau ketika ada rapat orang tua disitu juga disampaikan dan ditanyakan informasi apa yang dibutuhkan. Informasi tersebut kami sampaikan melalui berbagai media, baik secara luring, seperti papan pengumuman sekolah, maupun secara daring melalui media sosial dan situs web resmi sekolah seperti Instagram, Youtube, Facebook dan Website PPID. Kami juga berupaya untuk secara konsisten memperbarui informasi secara berkala. Untuk mendukung hal tersebut, kami telah menetapkan jadwal khusus mengenai waktu pembaruan informasi, sehingga tidak menunggu permintaan terlebih dahulu. Dalam hal koordinasi internal, kami juga rutin melakukannya. Setiap kali akan melakukan pembaruan informasi penting, kami selalu berkoordinasi terlebih dahulu dengan kepala sekolah, bagian humas, dan operator, agar informasi yang disampaikan benar, valid, dan tidak tumpang tindih. Koordinasi disini kami lakukan yaitu kami sampaikan dalam grup WA dan juga saat mengadakan rapat atau briefing apabila ada pembaharuan informasi penting nah di rapat atau briefing juga kami sampaikan. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah kami susun juga telah dijalankan. Masyarakat atau siapa pun yang ingin memperoleh informasi dari sekolah kini dapat mengikuti alur yang sudah ditetapkan, seperti melalui surat resmi, datang langsung ke sekolah, atau mengajukan permintaan secara daring, dan semuanya akan dilayani sesuai dengan jam kerja. Dari sisi sumber daya manusia, kami telah menunjuk beberapa staf khusus untuk menangani layanan informasi ini, dengan tugas yang meliputi pengelolaan media digital sekolah, dokumentasi kegiatan, hingga pengunggahan informasi. Dan ada juga dari siswa yang melakukan dokumentasi kegiatan” (Rika Astuti, S.Pd, Jum’at, 01 Agustus 2025).*

Berdasarkan hasil Wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa Pelaksanaan strategi PPID di SMKN 1 Batusangkar telah berjalan secara bertahap meskipun masih menghadapi tantangan. Kebutuhan informasi diidentifikasi melalui pemantauan pertanyaan yang sering diajukan secara langsung maupun daring, pencatatan permintaan informasi saat pelayanan, serta diskusi pada rapat orang tua. Informasi penting seperti jadwal PPDB, kegiatan sekolah, dan kegiatan siswa disampaikan melalui berbagai media,

baik luring maupun daring, dengan pembaruan berkala sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Koordinasi internal dilakukan secara rutin bersama kepala sekolah, humas, dan operator untuk memastikan informasi yang disampaikan akurat dan tidak tumpang tindih. SOP layanan informasi telah dijalankan dengan jalur permintaan informasi yang jelas, didukung staf khusus dan siswa yang menangani pengelolaan media digital serta dokumentasi.



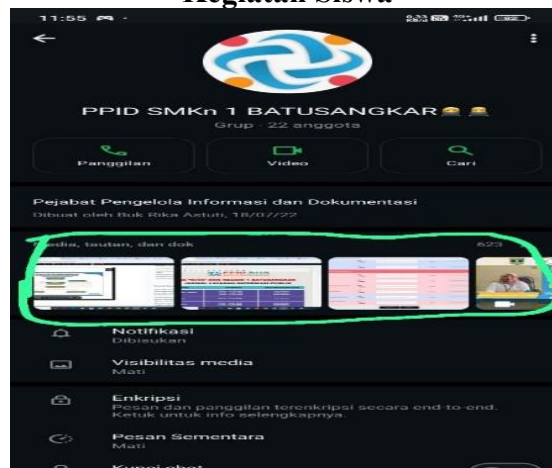
**Gambar 4. 5**  
**Brosur Sistem Penerimaan Murid Baru**



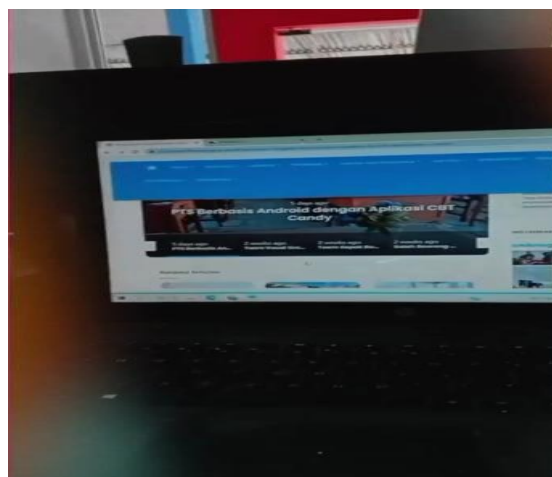
**Gambar 4. 6**  
**Papan Pengumuman**



**Gambar 4. 7**  
**Kegiatan Siswa**



**Gambar 4. 8**  
**Grup WA Koordinasi PPID**



**Gambar 4. 9**  
**Dokumentasi Staf Mengelola Media Sosial**

Namun masih ada kendala atau tantangan yang dihadapi PPID dalam pelaksanaannya sebagaimana halnya yang disampaikan kepala sekolah yaitu Ibuk Syofriani, M.Pd.E mengatakan bahwa:

*“Kalau kendala yang dihadapi antara lain disebabkan oleh staf PPID yang merangkap jabatan sebagai guru maupun pegawai tata usaha, sehingga keterbatasan waktu menjadi salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan tugas-tugas PPID ini”* (Syofriani, M.Pd.E, Selasa, 22 Juli 2025).

Hal ini dikuatkan dengan pernyataan petugas/ pejabat PPID yaitu Ibuk Rika Astuti, S.Pd dan Ibuk Lativa Febrianti, S.Pd menyatakan bahwa:

*“Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas PPID ini antara lain disebabkan oleh peran anggota PPID yang juga merangkap sebagai guru atau pegawai tata usaha, sehingga keterbatasan waktu menjadi hambatan. Selain itu, terdapat pemohon informasi yang tidak mengikuti prosedur, seperti menolak mengisi formulir, tidak bersedia menunjukkan identitas, atau keberatan untuk didokumentasikan. Hal ini kerap terjadi pada pemohon yang lebih senior secara usia dan menunjukkan sikap kurang kooperatif. Meskipun demikian, petugas PPID tetap menjalankan pelayanan sesuai dengan prosedur dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Jika prosedur tidak dipenuhi, maka permohonan informasi tidak dapat diproses dan hak untuk mengajukan keberatan pun tidak dapat diklaim”* (Rika Astuti, S.Pd dan Lativa Febrianti S.Pd, Rabu, 16 Juli 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan kepala sekolah dan petugas/ pejabat PPID dapat disimpulkan bahwa kendala utama yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas PPID di SMKN 1 Batusangkar adalah keterbatasan waktu akibat peran ganda petugas PPID yang juga merangkap sebagai guru atau pegawai tata usaha. Selain itu, tantangan lainnya berasal dari pemohon informasi yang tidak mematuhi prosedur pelayanan, seperti enggan mengisi formulir, menolak menunjukkan identitas, serta keberatan terhadap proses dokumentasi. Meskipun demikian, PPID tetap berkomitmen memberikan layanan sesuai dengan prosedur dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, serta menegaskan bahwa hak atas informasi hanya dapat diberikan apabila seluruh prosedur dilalui dengan

benar. Adapun peneliti menanyakan apakah ada bentuk kerja sama antara PPID dan pihak lain seperti guru, siswa, dan orang tua sebagaimana yang disampaikan kepalah sekolah yaitu Ibuk Syofriani, M.Pd.E menyatakan bahwa:

*“Tentu saja ada, seluruh pihak bekerja sama, sehingga berbagai sumber informasi dapat diperoleh dengan baik”* (Syofriani, M.Pd.E, Selasa, 22 Juli 2025).

Hal yang serupa juga dijawab oleh orang tua siswa yaitu Ibuk Evanis yang menyatakan bahwa:

*“Secara langsung, Ibuk kurang mengetahui, namun kemungkinan bentuk kerja sama tersebut terjadi ketika sekolah menyampaikan informasi secara rutin kepada wali murid, misalnya saat pertemuan rutin atau rapat wali murid”* (Evanis, Rabu, 23 Juli 2025).

Hal ini dikuatkan dengan pernyataan oleh petugas/ pejabat PPID yaitu Ibuk Rika Astuti, S.Pd dan Ibuk Lativa Febrianti, S.Pd menyatakan bahwa:

*“Kerja sama dalam pengelolaan PPID di SMKN 1 Batusangkar melibatkan berbagai pihak. Para guru merupakan bagian langsung dari tim PPID, sedangkan siswa dilibatkan secara aktif melalui kegiatan seperti Skansa TV, di mana siswa bertugas mulai dari peliputan, pengeditan, hingga penyajian informasi yang kemudian diunggah oleh tim admin ke berbagai platform, seperti YouTube, Instagram, Facebook, dan website sekolah. Selain itu, PPID SMKN 1 Batusangkar juga menjalin kerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Tanah Datar selaku PPID utama di daerah. Setiap tahun, sekolah mengikuti pembinaan dari Diskominfo dan telah meraih penghargaan Anugerah Keterbukaan Informasi Publik sebagai juara III pada tahun 2022 dan 2024 untuk tingkat SLTA se-Sumatera Barat. Proses penilaiannya meliputi pengisian kuesioner, kunjungan langsung, hingga presentasi program PPID oleh atasan kepada Komisi Informasi (KI), untuk menentukan tingkat keterbukaan informasi publik sekolah, seperti kategori informatif atau menuju informatif”* (Rika Astuti, S.Pd dan Lativa Febrianti S.Pd, Rabu, 16 Juli 2025).

Berdasarkan hasil Wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan PPID di SMKN 1 Batusangkar melibatkan kerja sama dengan berbagai pihak, seperti guru, siswa, dan orang tua. Guru terlibat langsung dalam tim PPID, siswa berperan aktif melalui media informasi sekolah, sedangkan kerja sama dengan orang tua terjadi dalam bentuk penyampaian informasi rutin, seperti saat rapat wali murid. Selain itu, PPID juga menjalin kemitraan dengan Diskominfo Kabupaten Tanah Datar sebagai PPID utama, dan secara aktif mengikuti program pembinaan serta berhasil meraih penghargaan keterbukaan informasi publik tingkat provinsi. Kemudian peneliti juga menanyakan mengenai media yang digunakan untuk menyampaikan informasi dan dokumentasi dari sekolah sebagaimana yang disampaikan oleh orang tua siswa yaitu Ibuk Evanis menyatakan bahwa:

*“Kalau secara pribadi, ibuk biasanya memperoleh informasi dari sekolah melalui HP, khususnya melalui aplikasi WhatsApp, dan kadang juga melalui anak ibuk. Selain itu, informasi juga ibuk dapatkan secara langsung saat menghadiri rapat wali murid di sekolah”* (Evanis, Rabu, 23 Juli 2025).

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibuk Yusmawati selaku orang tua siswa menyatakan bahwa:

*“Ibu menerima informasi baik secara langsung maupun melalui aplikasi WhatsApp di HP”* (Yusmawati, Selasa, 22 Juli 2025).

Hal serupa juga disampaikan oleh Laura Marsilah selaku siswa SMKN 1 Batusangkar menyatakan bahwa:

*“Informasi yang kami peroleh yaitu melalui HP kak dan juga melalui Instagram dan WhatsApp kak”* (Laura Marsilah, Senin, 21 Juli 2025).

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bunga Achrelia selaku siswa SMKN 1 Batusangkar menyatakan bahwa:

*“Informasi dari sekolah yang kami terima melalui media sosial serta disampaikan secara langsung oleh sekolah kak”* (Bunga Achrelia, Senin, 21 Juli 2025).

Pernyataan diatas juga dikuatkan oleh Celsea Rahmadan selaku siswa SMKN 1 Batusangkar menyatakan bahwa:

*“Sekolah umumnya menyampaikan informasi dan dokumentasi melalui media sosial seperti WhatsApp, Instagram, dan media lainnya kak, dan juga melalui web PPID di sekolah ini kak”*  
(Celsea Rahmadan, Senin, 21 Juli 2025).

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa media yang digunakan oleh sekolah dalam menyampaikan informasi dan dokumentasi mencakup berbagai saluran komunikasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Informasi umumnya disampaikan melalui aplikasi WhatsApp, Instagram, serta media sosial lainnya. Selain itu, penyampaian informasi juga dilakukan melalui rapat wali murid secara langsung serta melalui *website* PPID sekolah. Media ini digunakan untuk menjangkau siswa maupun orang tua agar informasi dapat diterima dengan cepat dan efektif.

### 3. Evaluasi Strategi yang diterapkan PPID dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMKN 1 Batusangkar.

Evaluasi terhadap strategi yang diterapkan oleh PPID di SMKN 1 Batusangkar ini bertujuan untuk menilai sejauh mana strategi-strategi yang telah dirancang dan dilaksanakan oleh PPID mampu meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, khususnya dalam hal keterbukaan informasi publik yang relevan dan dibutuhkan oleh warga sekolah maupun masyarakat. Melalui evaluasi ini, dapat diketahui tingkat efektivitas strategi yang digunakan, hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta dampak nyata yang ditimbulkan terhadap peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam lingkungan pendidikan. Selain itu, evaluasi ini juga menjadi dasar untuk merekomendasikan langkah-langkah perbaikan dan penguatan strategi di masa mendatang agar pelayanan informasi oleh PPID dapat terus berkembang sesuai dengan tuntutan zaman dan kebutuhan pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal sekolah. Dengan demikian, hasil evaluasi ini tidak hanya memberikan gambaran mengenai keberhasilan pelaksanaan strategi, tetapi juga membuka ruang bagi

perbaiki sistem pelayanan informasi yang lebih inklusif, efektif, dan berkelanjutan. Adapun evaluasi formal terhadap strategi PPID seperti yang dikatakan oleh kepala sekolah bahwa:

*“Kami selalu melakukan evaluasi setelah setiap kegiatan untuk meninjau kekurangan yang ada sebagai bahan perbaikan ke depannya”* (Syofriani, M.Pd.E, Selasa, 22 Juli 2025).

Hal ini dikuatkan dengan pernyataan oleh petugas/ pejabat PPID yaitu Ibuk Rika Astuti, S.Pd dan Ibuk Lativa Ferianti, S.Pd menyatakan bahwa:

*“Evaluasi formal di lingkungan internal badan publik dilakukan melalui rapat koordinasi internal yang dilaksanakan secara berkala maupun situasional. Evaluasi situasional biasanya dilakukan ketika terjadi peningkatan permintaan informasi atau menjelang penilaian oleh Komisi Informasi. Setiap tahunnya, terdapat kegiatan Anugerah PPID yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi. Dalam tiga tahun terakhir, yakni tahun 2022, 2023, dan 2024, PPID SMKN 1 Batusangkar menunjukkan perkembangan signifikan. Pada tahun 2022, sekolah yang awalnya belum dikenal mulai mendapat perhatian dan berhasil meraih peringkat ketiga. Pada tahun 2023, PPID memperoleh predikat cukup informatif, dan pada tahun 2024 kembali meraih predikat informatif serta menduduki peringkat ketiga. Peningkatan ini menunjukkan bahwa evaluasi yang dilakukan berdampak positif terhadap kualitas layanan informasi yang diberikan”* (Rika Astuti, S.Pd dan Lativa Febrianti S.Pd, Rabu, 16 Juli 2025).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi formal terhadap strategi PPID di SMKN 1 Batusangkar dilakukan secara rutin, baik melalui evaluasi kegiatan maupun melalui rapat koordinasi internal yang bersifat berkala dan situasional. Evaluasi ini terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi, yang ditunjukkan melalui capaian prestasi PPID dalam anugerah keterbukaan informasi publik selama tiga tahun terakhir, dengan perolehan predikat dan peringkat yang semakin baik dari tahun ke tahun. Kemudian peneliti juga menanyakan mengenai seberapa sering melakukan evaluasi terhadap strategi PPID ini, kepala sekolah mengatakan bahwa:

*“Evaluasi dilakukan secara rutin, salah satunya melalui kegiatan briefing setiap hari Senin pagi, yang bertujuan untuk meninjau kembali kegiatan yang telah dilaksanakan sebelumnya. Selain itu, evaluasi juga dilakukan melalui rapat berkala bersama staf pimpinan guna mengevaluasi capaian dan pelaksanaan tugas yang telah dilakukan”* (Syofriani, M.Pd.E, Selasa, 22 Juli 2025).

Hal ini dikuatkan dengan pernyataan oleh petugas/ pejabat PPID yaitu Ibuk Rika Astuti, S.Pd dan Ibuk Lativa Febrianti, S.Pd menyatakan bahwa:

*“Evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan PPID umumnya dilakukan setiap semester. Meskipun koordinasi dilakukan dalam setiap kegiatan, evaluasi formal biasanya bersifat periodik dan lebih terstruktur. Selain itu, evaluasi juga dapat berlangsung secara tidak langsung, seperti melalui rapat umum yang tidak secara khusus membahas PPID, atau melalui penilaian dari instansi terkait, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika. Di samping itu, sekolah juga melaksanakan briefing setiap hari Senin pagi yang bertujuan untuk mengevaluasi kegiatan yang telah dilakukan, sekaligus sebagai sarana perbaikan untuk kegiatan selanjutnya”* (Rika Astuti, S.Pd dan Lativa Febrianti S.Pd, Rabu, 16 Juli 2025).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi terhadap strategi PPID di SMKN 1 Batusangkar dilakukan secara rutin melalui berbagai mekanisme, seperti *briefing* setiap hari Senin pagi dan rapat berkala bersama staf pimpinan. Evaluasi formal umumnya dilakukan setiap semester dan bersifat terstruktur, namun juga dapat berlangsung secara tidak langsung melalui koordinasi dalam kegiatan umum maupun penilaian dari instansi terkait, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika. Evaluasi ini berperan penting dalam meninjau capaian kegiatan serta menjadi dasar perbaikan untuk pelaksanaan strategi selanjutnya. Dan peneliti menanyakan mengenai bagaimana evaluasi strategi PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan seperti yang disampaikan oleh Ibuk Rika Astuti, S.Pd selaku petugas/ pejabat PPID mengatakan bahwa:

*“Setelah dilaksanakan strategi yang kami rancang maka tim PPID melakukan rapat evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Tim PPID melakukan rapat pada 21*

*November 2024, yang dilakukan di ruang meeting yang dihadiri sebanyak 13 orang yaitu kepala sekolah, wakil humas, wakil kurikulum, wakil sarana dan prasarana dan anggota PPID, pelaksanaan strategi PPID sejauh ini, secara umum terdapat perkembangan yang cukup baik meskipun belum sempurna. Kami telah mampu mengidentifikasi jenis informasi yang paling banyak dibutuhkan masyarakat, sehingga memudahkan dalam penyusunan informasi yang relevan. Namun, dalam praktiknya masih terdapat keterlambatan pembaruan informasi, terutama ketika ada kendala teknis atau keterbatasan SDM. Evaluasi juga dilakukan terhadap program dan jadwal layanan informasi, termasuk ketepatan waktu pembaruan, kemudahan akses oleh masyarakat, serta respon yang diterima. Hasilnya menunjukkan bahwa media sosial cukup efektif menjangkau orang tua dan siswa, sedangkan pemanfaatan situs web sekolah masih perlu ditingkatkan. Dari sisi koordinasi internal, pelaksanaannya sudah cukup baik, namun perlu ditingkatkan agar setiap bagian memahami tugasnya dengan jelas, terutama dalam situasi mendesak. SOP turut dievaluasi secara berkala untuk memastikan kesesuaiannya dengan kondisi di lapangan. Dalam beberapa kasus, prosedur disederhanakan, seperti memperbolehkan permintaan informasi melalui WhatsApp untuk kebutuhan yang tidak terlalu formal. Dari segi SDM, masih terdapat kendala seperti kemampuan digital yang belum merata dan kekurangan personel, sehingga menjadi perhatian dalam upaya peningkatan layanan ke depan” (Rika Astuti, S.Pd, Jum’at, 01 Agustus 2025).*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa Evaluasi terhadap strategi PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan menunjukkan kemajuan yang cukup signifikan. Tim PPID telah berhasil mengidentifikasi jenis informasi yang paling dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga mempermudah dalam penyajian informasi yang relevan dan tepat sasaran. Media sosial juga terbukti efektif dalam menjangkau orang tua dan siswa, meskipun pemanfaatan situs web sekolah masih perlu ditingkatkan. Namun demikian, evaluasi juga mengungkap adanya beberapa kendala, seperti keterlambatan pembaruan informasi yang disebabkan oleh hambatan teknis dan keterbatasan sumber daya manusia. Koordinasi internal antar bagian dinilai sudah cukup baik, namun perlu ditingkatkan terutama dalam kondisi mendesak. SOP pun telah

dievaluasi secara berkala dan disesuaikan dengan kebutuhan di lapangan, termasuk penyederhanaan prosedur melalui layanan WhatsApp untuk kebutuhan yang tidak formal. SDM yaitu masalah kemampuan digital yang belum merata dan kurangnya personel menjadi fokus utama dalam perbaikan layanan di masa mendatang.



**Gambar 4. 10**  
**Rapat Evaluasi PPID**

Selanjutnya peneliti juga menanyakan mengenai perlunya perbaikan atau perubahan setelah melakukan evaluasi seperti yang dikatakan oleh kepala sekolah bahwa:

*“Tentu, kami selalu melakukan pembenahan setiap kali ada evaluasi. Jika terdapat hal-hal yang perlu diperbaiki, segera kami lakukan perbaikannya”* (Syofriani, M.Pd.E, Selasa, 22 Juli 2025).

Hal serupa juga disampaikan oleh petugas/ pejabat PPID yaitu Ibuk Rika Astuti, S.Pd dan Ibuk Lativa Febrianti, S.Pd menyatakann bahwa:

*“Tentu ada perbaikan yang dilakukan setelah evaluasi. Setiap hasil evaluasi menjadi acuan bagi kami untuk terus meningkatkan kualitas dan memperbaiki kekurangan yang ada”* (Rika Astuti, S.Pd dan Lativa Febrianti S.Pd, Rabu, 16 Juli 2025).

Hal ini juga dikuatkan oleh pernyataan Ibuk Weskia Sefiola Putri, S.Pd sebagai guru di SMKN 1 Batusangkar menyatakan bahwa:

*“Perbaikan tentu diperlukan, karena setiap tahun selalu ada kebutuhan untuk memperbaiki berbagai aspek, baik dalam sistem maupun isi yang kompleks. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa perbaikan memang harus dilakukan secara berkelanjutan”* (Weskia Sefiola Putri, S.Pd, Selasa, 22 Juli 2025).

Hal ini juga dikuatkan oleh pernyataan Bapak Tegar Prakarsa, S.Ds sebagai guru di SMKN 1 Batusangkar menyatakan bahwa:

*“Menurut saya, perbaikan dalam sistem pengelolaan informasi dan dokumentasi setelah dievaluasi tentu sangat diperlukan agar ke depannya dapat berjalan lebih efektif, tertata, dan memberikan kemudahan dalam mengakses serta menyampaikan informasi secara tepat”* (Tegar Prakarsa, S.Ds, Senin, 21 Juli 2025).

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa perbaikan atau perubahan setelah pelaksanaan evaluasi dianggap sebagai langkah yang sangat penting dan perlu dilakukan secara berkelanjutan. Evaluasi dipandang sebagai acuan untuk mengidentifikasi kekurangan dan meningkatkan kualitas pengelolaan, khususnya dalam sistem informasi dan dokumentasi. Perbaikan ini bertujuan agar proses kerja menjadi lebih efektif, tertata, serta memudahkan dalam penyampaian dan akses informasi ke depannya. Adapun dampak evaluasi tersebut terhadap pelayanan pendidikan sebagaimana disampaikan oleh kepala sekolah bahwa:

*“Tentu, peningkatan sangat diharapkan. Setiap kali dilakukan evaluasi, misalnya terdapat masukan bahwa petugas tidak berada di tempat, maka hal tersebut segera dievaluasi agar ke depannya petugas dapat selalu berada di posisinya. Dengan demikian, diharapkan terjadi peningkatan dalam pelayanan pendidikan”* (Syofriani, M.Pd.E, Selasa, 22 Juli 2025).

Hal ini juga dikuatkan oleh pernyataan prtugas/ pejabat PPID yaitu Ibuk Rika Astuti, S.Pd dan Ibuk Lativa Febrianti, S.Pd menyatakan bahwa:

*“Pelayanan pendidikan memang secara tidak langsung mendapatkan dampak positif dari keberadaan PPID. Meski demikian, ketika informasi tersebut diarahkan kepada peserta didik, maka dampaknya bisa dirasakan secara langsung di lingkungan sekolah. Misalnya, siswa yang terlibat dalam penyusunan informasi atau penyampaian data menjadi lebih memahami praktik kerja informasi publik. Mereka bisa melihat langsung bagaimana kebutuhan informasi dikelola oleh PPID, bahkan mencari bahan secara mandiri. Inilah bentuk kontribusi langsung PPID terhadap pelayanan pendidikan”* (Rika Astuti, S.Pd dan Lativa Febrianti S.Pd, Rabu, 16 Juli 2025).

Berdasarkan hasil Wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa Evaluasi yang dilakukan secara rutin berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Masukan yang diperoleh, seperti ketidakhadiran petugas di tempat, segera ditindaklanjuti agar ke depan pelayanan menjadi lebih optimal. Selain itu, keberadaan PPID juga memberikan dampak positif, baik secara tidak langsung maupun langsung terhadap peserta didik. Siswa yang dilibatkan dalam pengelolaan dan penyampaian informasi publik memperoleh pemahaman praktis mengenai pengelolaan informasi, yang pada akhirnya turut mendukung peningkatan mutu layanan pendidikan di sekolah. Adapun peneliti menanyakan mengenai penilaian guru, orang tua siswa, dan siswa terhadap kualitas pelayanan informasi dan dokumentasi dari PPIID di sekolah ini sebagaimana Ibu Weskia Sefiola Putri, S.Pd sebagai guru di SMKN 1 Batusangkar yang menyatakan bahwa:

*“Menurut penilaian saya, kualitas pelayanan PPID kepada guru sangat baik karena guru masih termasuk warga sekolah. Terhadap warga sekolah, PPID menerapkan keterbukaan yang tinggi. Sebagai contoh, ketika guru-guru meminta informasi terkait kenaikan pangkat, PPID langsung memberikan arahan dan informasi yang dibutuhkan. Dengan demikian, terhadap warga sekolah, PPID sangat terbuka dan tidak ada informasi yang ditutup-tutupi. Hal ini berbeda ketika berhadapan dengan wartawan, terutama terkait informasi keuangan, karena aspek keuangan dianggap sangat sensitif dan berisiko tinggi, sehingga informasinya masih dibatasi oleh PPID”* (Weskia Sefiola Putri, S.Pd, Selasa, 22 Juli 2025).

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Tegar Prakarsa, S.Ds sebagai guru di SMKN 1 Batusangkar menyatakan bahwa:

*“Menurut penilaian saya, pelayanan informasi dan dokumentasi yang diselenggarakan di sekolah ini sudah berjalan dengan baik. Informasi disampaikan secara jelas, dan dokumentasi dikelola dengan tertib, sehingga memudahkan warga sekolah dalam mengakses data yang dibutuhkan”* (Tegar Prakarsa, S.Ds, Senin, 21 Juli 2025).

Hal serupa juga dijawab oleh Ibu Evanis selaku orang tua siswa SMKN 1 Batusangkar yang menyatakan bahwa:

*“Penilaian Ibu terhadap pelayanannya sudah baik. Ya, pelayanan informasinya sudah cukup baik, apa pun yang ditanyakan selalu mendapatkan jawaban dari sekolah”* (Evanis, Rabu, 23 Juli 2025).

Hal yang sama juga dijawab oleh Ibuk Yusmawati selaku orang tua siswa SMKN 1 Batusangkar menyatakan bahwa:

*“Kualitas pelayanannya menurut ibuk sudah baik dan berjalan dengan terarah. Setiap proses dilakukan dengan jelas, sehingga memudahkan siapa pun yang membutuhkan informasi pada sekolah ini”* (Yusmawati, Selasa, 22 Juli 2025).

Hal ini dikuatkan dengan pernyataan oleh Laura Marsilah selaku siswa SMKN 1 Batusangkar menyatakan bahwa:

*“Menurut pendapat saya, kualitas pelayanan informasi dan dokumentasi di sekolah ini sudah baik. Kami pun selalu mendapatkan informasi dengan cepat dan mudah dari layanan tersebut”* (Laura Marsilah, Senin, 21 Juli 2025).

Hal ini juga dikuatkan oleh pernyataan Celsea Rahmadan selaku siswa SMKN 1 Batusangkar menyatakan bahwa:

*“Menurut pendapat saya, kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik dan informasinya mudah dipahami. Setiap penjelasan disampaikan dengan jelas, sehingga memudahkan kami dalam menerima dan mengerti informasi yang disampaikan kak”* (Celsea Rahmadan, Senin, 21 Juli 2025).

Hal serupa juga dikuatkan oleh pernyataan Bunga Achrelia selaku siswa SMKN 1 Batusangkar menyatakan bahwa:

*“Menurut pendapat saya, kualitas pelayanan informasi dan dokumentasi saat ini sangat membantu kak. Informasi yang dibutuhkan dapat diakses dengan mudah dan cepat, sehingga mempermudah kami dalam memperoleh data atau informasi yang diperlukan kak”* (Bunga Achrelia, Senin, 21 Juli 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas dapat peneliti simpulkan bahwa kualitas pelayanan informasi dan dokumentasi yang diberikan oleh PPID sekolah ini dinilai sangat baik. Para guru menilai bahwa PPID menunjukkan keterbukaan yang tinggi terhadap warga sekolah, khususnya dalam memberikan informasi penting seperti

kenaikan pangkat, serta menyampaikan informasi secara jelas dan terstruktur. Orang tua siswa juga menyatakan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan, karena setiap pertanyaan yang diajukan selalu mendapatkan jawaban yang memadai dan proses penyampaian informasi dilakukan secara terarah. Demikian pula dengan siswa, mereka merasa terbantu karena informasi dapat diakses dengan mudah, cepat, dan disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami. Secara keseluruhan, pelayanan informasi dan dokumentasi PPID di SMKN 1 Batusangkar dinilai telah berjalan efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan seluruh warga sekolah. Adapun harapan terhadap kinerja dan peran PPID dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di masa mendatang sebagaimana yang disampaikan oleh kepala sekolah bahwa:

*“Harapannya, PPID dapat terus menjadi garda terdepan dalam menyampaikan informasi sekolah secara cepat, tepat, dan transparan kepada seluruh pihak yang membutuhkan, baik dari lingkungan internal sekolah maupun pihak eksternal”* (Syofriani, M.Pd.E, Selasa, 22 Juli 2025).

Hal yang serupa juga disampaikan oleh petugas/ pejabat PPID yaitu Ibuk Rika Astuti, S.Pd dan Ibuk Lativa Febrianti, S.Pd menyatakan bahwa:

*“Harapan kami sejak awal adalah merancang dan merintis keberadaan PPID ini agar dapat terus eksis hingga saat ini dan alhamdulillah, hal tersebut masih bisa terwujud. Ke depannya, kami berharap PPID SMKN 1 Batusangkar dapat terus berkembang dan menjadi pusat layanan informasi yang komunikatif, informatif, transparan, dan akuntabel, sesuai dengan visi dan misi PPID. Kami juga berharap PPID sekolah ini dapat menjadi percontohan bagi PPID lainnya, baik di sekolah-sekolah lain di Kabupaten Tanah Datar maupun di instansi lain yang ingin melakukan studi tiru. Beberapa sekolah bahkan telah datang berkunjung dan kami dokumentasikan, termasuk dari lembaga seperti PDAM. Untuk itu, kami terus menyiapkan PPID kami agar semakin maju dan memberikan kontribusi yang lebih luas dalam hal keterbukaan informasi publik”* (Rika Astuti, S.Pd dan Lativa Febrianti S.Pd, Rabu, 16 Juli 2025).

Hal ini dikuatkan dengan pernyataan oleh Ibuk Weskia Sefiola Putri, S.Pd sebagai guru di SMKN 1 Batusangkar menyatakan bahwa:

*“Harapan saya, kita semua dapat bersama-sama berkontribusi dalam mendukung PPID SMKN 1 Batusangkar agar kualitas layanan informasinya di masa mendatang semakin baik. Selain itu, saya juga berharap kita memiliki komitmen bersama untuk menjaga agar PPID tetap berjalan sesuai dengan fungsinya, yaitu mewujudkan keterbukaan informasi di lingkungan sekolah SMKN 1 Batusangkar”* (Weskia Sefiola Putri, S.Pd, Selasa, 22 Juli 2025).

Hal serupa juga dikuatkan dengan pernyataan oleh Ibuk Evanis selaku orang tua siswa SMKN 1 Batusangkar menyatakan bahwa:

*“Harapan Ibu terhadap pelayanan informasi ke depannya adalah agar semakin baik. Jika memungkinkan, informasi penting disampaikan dengan lengkap dan jelas, agar para wali murid tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahaminya. Intinya, Ibu berharap pelayanan informasi di masa mendatang terus mengalami peningkatan”* (Evanis, Rabu, 23 Juli 2025).

Hal yang sama juga dikuatkan dengan pernyataan oleh Laura Marsilah sebagai siswa SMKN 1 Batusangkar menyatakan bahwa:

*“Harapan saya, semoga ke depannya penyampaian informasi dapat dilakukan secara cepat dan efektif dalam mendukung kualitas pelayanan pendidikan di sekolah ini kak. Saya juga berharap pelayanan tersebut semakin baik dan terus mengalami peningkatan kak”* (Laura Marsilah, Senin, 21 Juli 2025).

Hal yang sama juga dikuatkan dengan pernyataan oleh Celsea Rahmadan sebagai siswa SMKN 1 Batusangkar menyatakan bahwa:

*“Harapan saya, PPID dapat terus menjalankan perannya secara efektif dan menyajikan informasi yang mudah dipahami oleh semua pihak kak, baik oleh seluruh siswa maupun oleh para guru kak”* (Celsea Rahmadan, Senin, 21 Juli 2025).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa secara umum terdapat harapan yang kuat agar PPID terus memainkan peran strategis dalam mendukung keterbukaan informasi yang berkualitas di lingkungan sekolah. PPID diharapkan menjadi garda terdepan dalam

menyampaikan informasi secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel kepada semua pihak, baik internal maupun eksternal sekolah.

Seluruh pihak juga berharap PPID dapat terus berkembang menjadi lembaga yang komunikatif dan informatif, serta mampu menjadi model atau percontohan bagi PPID di sekolah-sekolah lain. Diharapkan pula adanya komitmen bersama dari seluruh warga sekolah untuk terus mendukung dan menjaga keberlangsungan fungsi PPID, sehingga tidak hanya meningkatkan mutu pelayanan informasi, tetapi juga berkontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan secara keseluruhan.

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan penyajian data dari hasil penelitian di atas, terkait strategi pejabat pengelola informasi dan dokumentasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Batusangkar maka dapat dikatakan sudah baik. Seperti yang sudah peneliti sampaikan, bahwa pembahasan yang ada ini sesuai dengan data yang ada di lapangan atau data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan. Penelitian ini berjudul Strategi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMKN 1 Batusangkar.

Berdasarkan penyajian data dari hasil penelitian di atas terkait perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi yang diterapkan PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMKN 1 Batusangkar adalah sebagai berikut:

#### **1. Perencanaan Strategi yang Diterapkan PPID dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMKN 1 Batusangkar**

Perencanaan strategi PPID di SMKN 1 Batusangkar mencerminkan tahapan awal dari proses manajemen strategis sebagaimana dikemukakan oleh David F. R (2018), yaitu perumusan strategi. Dalam tahap ini, sekolah secara sadar membentuk struktur dan merumuskan arah strategis pelayanan informasi publik. Strategi ini dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan pemangku kepentingan seperti siswa, guru, orang tua, dan masyarakat umum. Dalam implementasinya, strategi PPID tidak hanya

mencakup aspek administratif tetapi juga menyentuh aspek komunikasi dan layanan informasi yang akurat dan transparan.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa proses perencanaan strategi PPID melibatkan kepala sekolah, pejabat PPID, tim manajemen, guru, serta siswa. Keberadaan Duta PPID yang berasal dari siswa menegaskan pendekatan partisipatif dalam perencanaan strategi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriyani (2020) yang menyatakan bahwa pelibatan semua elemen sekolah dalam perencanaan PPID berdampak pada peningkatan kepercayaan publik dan efektivitas layanan informasi. Dalam perencanaan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, tim PPID di SMKN 1 Batusangkar terlebih dahulu mengadakan rapat koordinasi. Rapat tersebut menjadi forum penting untuk membahas perencanaan dan pengelolaan PPID secara menyeluruh, termasuk strategi dan langkah konkret yang akan diambil ke depan. Pada perencanaan strategi ini PPID di SMKN 1 Batusangkar ini menerapkan strategi yaitu dimulai dari mengidentifikasi kebutuhan informasi yang sering dicari oleh masyarakat atau orang tua murid. Selanjutnya PPID menyusun program kerja dan jadwal layanan informasi. Koordinasi dengan kepala sekolah dan semua pihak yang terkait. PPID menetapkan SOP pelayanan informasi. Dan terakhir yaitu mengalokasikan SDM khusus PPID seperti staf yang bertanggung jawab mengelola informasi, mengurus media digital sekolah, dan mendokumentasikan kegiatan sekolah.

Tujuan dari perencanaan tersebut untuk memastikan agar pelayanan PPID dapat berjalan lebih optimal, transparan, dan mampu merespons kebutuhan informasi dari seluruh warga sekolah maupun pihak eksternal. Lebih lanjut, berdasarkan pernyataan dari Kepala Sekolah SMKN 1 Batusangkar yaitu Ibuk Syofriani, M.Pd.E, pembentukan PPID berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 dan Peraturan Komisi Informasi (Perki) Nomor 1 Tahun 2021. Ini memperkuat posisi PPID sebagai unit strategis yang wajib dimiliki oleh badan publik, termasuk satuan pendidikan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Dewi

(2022), yang menyebutkan bahwa pelaksanaan UU KIP di sekolah mendorong lahirnya struktur informasi formal yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap transparansi data.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa setiap kegiatan dalam pelaksanaan PPID disertai dengan dokumen pendukung berupa SOP dan SK, yang telah ditempatkan di ruang PPID serta tersedia di situs resmi. Hal ini memperlihatkan kesesuaian dengan prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana diuraikan oleh Mardiasmo (2009), bahwa keterbukaan informasi dan akuntabilitas menjadi dua dari enam prinsip utama tata kelola yang baik. Terkait isi informasi, Ibuk Rika astuti, S.Pd dan Ibuk Lativa Febrianti, S.Pd mengatakan PPID SMKN 1 Batusangkar membuka akses terhadap informasi mengenai kurikulum, kegiatan sekolah, regulasi, serta proses pendaftaran siswa baru. Namun informasi yang bersifat pribadi seperti catatan konseling dan data keuangan tertentu dikategorikan sebagai informasi yang dikecualikan. Hal ini mengacu pada prinsip pengecualian informasi publik sebagaimana tercantum dalam Pasal 17 UU Nomor 14 Tahun 2008. Temuan ini juga diperkuat dari Rakhmat (2021) yang menekankan pentingnya keseimbangan antara keterbukaan dan perlindungan data pribadi dalam implementasi PPID.

Strategi penyampaian informasi juga menunjukkan keterbukaan melalui pemanfaatan berbagai kanal, seperti *website* resmi, media sosial Instagram, *YouTube*, dan komunikasi langsung melalui perangkat HP. Pendekatan ini relevan dengan penelitian Novitasari (2023) yang menekankan bahwa kanal digital menjadi instrumen utama dalam mewujudkan transparansi di era digital.

Hasil temuan menunjukkan bahwa strategi PPID di SMKN 1 Batusangkar dapat dikatakan telah memenuhi unsur perencanaan strategis partisipatif, dokumentatif, dan adaptif terhadap regulasi dan perkembangan teknologi informasi. Hasil ini tidak hanya mencerminkan penerapan peraturan nasional, tetapi juga menunjukkan komitmen sekolah dalam

menciptakan pelayanan informasi yang terbuka dan bertanggung jawab serta menciptakan layanan informasi yang transparan dan berdampak pada kualitas pendidikan. Hal ini memperkuat pernyataan David F.R (2018) bahwa strategi yang efektif adalah strategi yang mampu menghubungkan visi lembaga dengan kebutuhan nyata di lapangan.

## **2. Pelaksanaan Strategi yang diterapkan PPID dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMKN 1 Batusangkar**

Pelaksanaan strategi yang diterapkan oleh PPID di SMKN 1 Batusangkar menunjukkan keterpaduan antara perencanaan sistematis dan implementasi nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan pendidikan. Strategi tersebut mencakup penyediaan informasi yang transparan, pengelolaan data secara akuntabel, dan penyebarluasan informasi kepada seluruh pemangku kepentingan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PPID secara konsisten mulai berjalan secara bertahap, walaupun ada tantangan-tantangannya. Strategi yang dijalankan mencakup identifikasi kebutuhan informasi publik, penyediaan informasi yang relevan melalui berbagai media baik *offline* maupun *online*, serta pembaruan informasi secara berkala sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Selain itu, koordinasi internal yang melibatkan kepala sekolah, bagian humas, dan operator menjadi bagian penting untuk menjamin keakuratan informasi. Koordinasi yang dilakukan oleh PPID yaitu disampaikan dalam grup WA dan juga ketika tim PPID mengadakan rapat atau *briefing* apabila ada pembaharuan informasi penting di rapat atau *briefing* juga disampaikan. PPID juga telah menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas untuk pelayanan informasi publik dan menunjuk sumber daya manusia khusus guna mendukung pelaksanaan tugas-tugas layanan informasi. Langkah ini mencerminkan penerapan prinsip keterbukaan informasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Pelaksanaan strategi ini dihadapkan dengan berbagai kendala. Berdasarkan wawancara dengan kepala sekolah yaitu Ibuk Syofriani, M.Pd.E, kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan waktu akibat

peran ganda petugas PPID yang juga merangkap sebagai guru atau pegawai tata usaha. Kondisi ini menyebabkan keterbatasan dalam pengalokasian waktu untuk tugas-tugas PPID. Hal ini dikuatkan oleh petugas PPID yaitu Ibuk Rika Astuti, S.Pd dan Ibuk Lativa Febrianti, S.Pd menambahkan bahwa tantangan lainnya berasal dari sikap sebagian pemohon informasi yang tidak kooperatif, seperti menolak mengisi formulir, tidak bersedia menunjukkan identitas, dan menolak didokumentasikan. Meskipun demikian, PPID tetap berpegang pada prinsip pelayanan sesuai SOP yang berlaku. Kondisi ini sejalan dengan temuan Erni (2019), yang menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dan rangkap jabatan merupakan tantangan umum dalam pengelolaan PPID di satuan pendidikan. Demikian pula Khairina dan Rizal (2020) menekankan pentingnya profesionalisme dan alokasi waktu khusus dalam menunjang pelaksanaan tugas PPID secara maksimal.

Pelaksanaan strategi ini juga membentuk kerja sama yang baik antara PPID dengan berbagai pihak. Ibuk Syofriani, M.Pd.E selaku kepala sekolah menegaskan bahwa semua pihak di sekolah turut berkontribusi dalam pengelolaan informasi, yang diperkuat oleh Ibuk Evanis selaku orang tua siswa SMKN 1 Batusangkar bahwa kerja sama terjadi melalui penyampaian informasi pada rapat wali murid serta melalui media sosial. Lebih lanjut, Ibuk Rika Astuti dan Ibuk Lativa Febrianti selaku petugas PPID menyatakan bahwa siswa dilibatkan aktif dalam media informasi sekolah melalui Skansa TV yang memfasilitasi pelatihan peliputan dan publikasi informasi, dan PPID bekerja sama dengan Diskominfo Kabupaten Tanah Datar dalam pembinaan serta evaluasi tahunan.

Pelibatan berbagai pihak ini memperkuat pendapat Wiweka dkk (2020), yang menekankan bahwa kolaborasi antar pemangku kepentingan merupakan strategi efektif dalam penguatan fungsi PPID, khususnya dalam satuan pendidikan yang memiliki keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi. Kerja sama antara PPID SMKN 1 Batusangkar dan Diskominfo Tanah Datar juga menunjukkan model sinergi yang positif. Sekolah ini telah

mengikuti pembinaan secara berkala dan meraih penghargaan Anugerah Keterbukaan Informasi Publik tingkat SLTA se-Sumatera Barat, yang mencerminkan keberhasilan pelaksanaan strategi PPID.

Pelaksanaan strategi juga diperkuat oleh penggunaan media komunikasi dan informasi yang beragam. Berdasarkan hasil wawancara dengan orang tua dan siswa yaitu dengan Ibu Evanis, Ibu Yusmawati, Laura Marsilah, Bunga Achrelia dan Celsea Rahmadan, informasi sekolah disampaikan melalui berbagai saluran seperti seperti *WhatsApp*, Instagram, dan *YouTube* serta *website* PPID sekolah juga menjadi wadah resmi dalam penyampaian informasi dan dokumentasi. Penggunaan media ini menunjukkan adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan informasi yang cepat dan akurat. Hal ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya oleh Saragih dan Nugroho (2022) yang menyatakan bahwa penggunaan media digital dalam layanan PPID dapat meningkatkan kecepatan distribusi informasi, efisiensi operasional, serta jangkauan audiens yang lebih luas.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan strategi PPID di SMKN 1 Batusangkar telah berjalan dengan cukup optimal. Meskipun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya, seperti keterbatasan waktu dan perilaku pemohon informasi, strategi kolaboratif dan penggunaan media informasi yang adaptif mampu meningkatkan efektivitas layanan informasi publik. Hal ini mendukung terciptanya sistem pelayanan pendidikan yang terbuka, akuntabel, dan berorientasi pada mutu.

### **3. Evaluasi Strategi yang Diterapkan PPID dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMKN 1 Batusangkar**

Evaluasi terhadap strategi yang diterapkan oleh PPID di SMKN 1 Batusangkar bertujuan untuk menilai sejauh mana efektivitas implementasi strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, khususnya dalam aspek keterbukaan informasi publik yang relevan dan dibutuhkan oleh warga sekolah maupun masyarakat. Menurut David F.R (2018)

menjelaskan bahwa evaluasi strategi mencakup tiga aktivitas utama, yaitu meninjau faktor-faktor dasar strategi, mengukur kinerja organisasi, dan mengambil tindakan yaitu memperbaiki atau perbaikan. Evaluasi ini memberikan pemahaman terhadap kekuatan dan kelemahan strategi, serta dampaknya terhadap transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam pendidikan.

Kepala sekolah yaitu Ibuk Syofriani M.Pd, menyatakan bahwa evaluasi dilakukan secara rutin di SMKN 1 Batusangkar melalui kegiatan briefing setiap hari Senin pagi serta rapat berkala bersama staf pimpinan. Kegiatan ini bertujuan untuk meninjau kembali pelaksanaan tugas dan capaian, serta memberikan ruang untuk identifikasi permasalahan dan perbaikan strategi yang sedang dijalankan. Pernyataan ini dikuatkan oleh petugas PPID yaitu Ibuk Rika Astuti, S.Pd, dan Ibuk Lativa Febrianti, S.Pd, yang menyebutkan bahwa evaluasi formal dilakukan melalui rapat koordinasi internal yang bersifat berkala dan situasional, terutama ketika ada lonjakan permintaan informasi atau menjelang penilaian dari Komisi Informasi. Hasil dari evaluasi ini terbukti membawa dampak positif, seperti capaian Anugerah PPID yaitu peringkat ketiga pada 2022 dan 2024, serta predikat informatif pada 2023 dan 2024. Evaluasi juga dilakukan setiap semester secara lebih terstruktur, dan tidak langsung melalui koordinasi kegiatan umum atau penilaian eksternal dari Dinas Komunikasi dan Informatika.

Evaluasi pada strategi ini juga diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan pendidikan. Berdasarkan teori kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, dkk (1990) dalam Lupyoadi & Hamdani (2011) kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Dalam praktiknya, temuan di lapangan sesuai yang disampaikan oleh Ibuk Syofriani, M.Pd.E selaku kepala sekolah menjeaskan bahwa hasil evaluasi telah mampu mendorong peningkatan dalam dimensi-dimensi tersebut, seperti ditunjukkan dalam upaya

memperbaiki kehadiran petugas di pos pelayanan informasi dan peningkatan daya tanggap terhadap masukan dari masyarakat sekolah. Dan evaluasi strategi ini berdasarkan dari lima strategi perencanaan tadi yaitu tim PPID telah berhasil mengidentifikasi jenis informasi yang paling dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga mempermudah dalam penyajian informasi yang relevan dan tepat sasaran. Media sosial juga terbukti efektif dalam menjangkau orang tua dan siswa, meskipun pemanfaatan situs web sekolah masih perlu ditingkatkan. Namun demikian, evaluasi juga mengungkap adanya beberapa kendala, seperti keterlambatan pembaruan informasi yang disebabkan oleh hambatan teknis dan keterbatasan sumber daya manusia. Koordinasi internal antar bagian dinilai sudah cukup baik, namun perlu ditingkatkan terutama dalam kondisi mendesak. SOP pun telah dievaluasi secara berkala dan disesuaikan dengan kebutuhan di lapangan, termasuk penyederhanaan prosedur melalui layanan WhatsApp untuk kebutuhan yang tidak formal. SDM yaitu masalah kemampuan digital yang belum merata dan kurangnya personel menjadi fokus utama dalam perbaikan layanan di masa mendatang.

Berdasarkan hasil evaluasi, perbaikan strategi dinilai penting. Kepala sekolah yaitu Ibuk Syofriani, M.Pd.E menyatakan bahwa setiap temuan dalam evaluasi akan langsung ditindaklanjuti. Misalnya, apabila terdapat laporan bahwa petugas PPID tidak berada di tempat, maka hal ini akan segera dievaluasi dan diperbaiki untuk memastikan keberadaan petugas pada waktu yang telah ditentukan. begitu juga dengan petugas PPID yaitu Ibuk Rika Astuti, S.Pd, dan Ibuk Lativa Febrianti, S.Pd yang menyebut bahwa hasil evaluasi menjadi dasar peningkatan kualitas layanan. Guru-guru pun yaitu Ibuk Weskia Sefiola Putri, S.Pd dan Bapak Tegar Prakarsa, S.Ds menyuarakan pentingnya perbaikan sistem informasi secara berkelanjutan. Dengan demikian, evaluasi strategi bukan hanya menjadi instrumen pengawasan, melainkan juga sebagai sarana perbaikan berkelanjutan yang mendukung keterbukaan informasi dan kualitas layanan pendidikan di sekolah.

Dampak dari evaluasi ini sangat terasa pada peningkatan pelayanan pendidikan. Sebagaimana kepala sekolah yaitu Ibuk Syofriani, M.Pd.E mencontohkan bagaimana temuan terkait ketidakhadiran petugas segera diperbaiki agar tidak terulang. Dan petugas PPID yaitu Ibuk Rika Astuti, S.Pd dan Ibuk Lativa Febrianti S.Pd juga menyoroti dampak langsung kepada siswa yang turut terlibat dalam pengelolaan informasi, sehingga memperkuat pemahaman mereka tentang keterbukaan informasi publik.

Penilaian guru, orang tua, dan siswa terhadap kualitas pelayanan informasi juga menunjukkan hasil positif. Guru yaitu Ibuk Weskia Sefiola Putri, S.Pd, menilai PPID sangat terbuka dalam melayani kebutuhan informasi warga sekolah, meskipun tetap selektif dalam menangani informasi sensitif seperti keuangan. Orang tua yaitu Ibuk Evanis & Ibuk Yusmawati menyatakan bahwa setiap pertanyaan selalu dijawab dengan jelas, dan siswa yaitu Laura Marsilah, Celsea Rahmadan, & Bunga Achrelia merasa terbantu karena informasi dapat diakses dengan mudah dan cepat.

Harapan terhadap PPID di masa mendatang sangat tinggi. Kepala sekolah berharap PPID dapat terus menjadi garda terdepan dalam menyampaikan informasi yang cepat, tepat, dan transparan. Petugas PPID menegaskan keinginan agar PPID menjadi pusat layanan informasi yang komunikatif dan percontohan bagi sekolah lain. Harapan serupa juga disuarakan oleh guru, orang tua, dan siswa, agar pelayanan informasi terus ditingkatkan, lebih jelas, cepat, dan mudah dipahami oleh semua pihak.

Evaluasi ini juga menjadi salah satu bentuk implementasi prinsip akuntabilitas publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menekankan pentingnya evaluasi untuk menjamin bahwa informasi yang disampaikan kepada publik benar-benar dibutuhkan dan disampaikan secara tepat sasaran. Evaluasi strategis yang dilakukan oleh PPID di SMKN 1 Batusangkar merupakan wujud nyata dari prinsip ini, di mana hasil evaluasi dimanfaatkan untuk menyempurnakan sistem pelayanan informasi yang adaptif terhadap kebutuhan pemangku kepentingan di lingkungan sekolah.

Hasil evaluasi strategi PPID ini menunjukkan bahwa keberadaan PPID memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan informasi dan pelayanan pendidikan. Evaluasi yang rutin dan berkelanjutan, ditindaklanjuti dengan perbaikan sistematis, menjadi dasar keberhasilan implementasi strategi PPID di SMKN 1 Batusangkar. Evaluasi berkala terhadap prosedur, media informasi, serta peran SDM menjadi bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang transparan dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi PPID di SMKN 1 Batusangkar, dapat disimpulkan bahwa strategi yang diterapkan telah berjalan dengan cukup baik dan menunjukkan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan. Pada tahap perencanaan, strategi PPID disusun secara sistematis dan partisipatif, dengan melibatkan berbagai unsur sekolah, termasuk kepala sekolah, guru, siswa, dan tenaga kependidikan. Strategi dirancang berdasarkan identifikasi kebutuhan informasi publik, penyusunan program kerja dengan media apa yang digunakan, koordinasi dengan kepala sekolah dan pihak yang terkait, penyusunan SOP, pengalokasian SDM, serta penentuan saluran komunikasi yang efektif.

Pada tahap pelaksanaan, strategi PPID telah dijalankan melalui penyediaan informasi secara transparan dan akuntabel melalui berbagai media, baik *online* maupun *offline*. Meski dihadapkan pada sejumlah kendala seperti keterbatasan waktu dan SDM, pelaksanaan strategi menunjukkan kemajuan berkat adanya kolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk Diskominfo Tanah Datar, serta pelibatan aktif siswa dan orang tua. Kegiatan publikasi melalui media sosial, *website*, dan Skansa TV menjadi bukti nyata adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi dalam mendukung layanan publik.

Sedangkan pada tahap evaluasi, PPID melakukan evaluasi secara rutin dan terstruktur, baik melalui *briefing* mingguan, rapat semesteran, maupun evaluasi tahunan dari pihak eksternal. Evaluasi ini berperan penting dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan strategi serta menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan dalam keandalan, daya tanggap, serta aksesibilitas layanan informasi. Temuan lapangan juga menunjukkan bahwa keberadaan PPID berkontribusi langsung terhadap keterbukaan, transparansi, dan kualitas pelayanan pendidikan yang lebih baik. Harapan dari berbagai pihak kepala sekolah, guru, orang tua, dan

siswa menegaskan pentingnya penguatan PPID sebagai garda terdepan dalam pelayanan informasi sekolah. Dengan demikian, strategi PPID yang diterapkan di SMKN 1 Batusangkar telah mampu menjawab tuntutan keterbukaan informasi publik dan berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan seluruh pemangku kepentingan.

## **B. Saran**

1. Kepada pihak sekolah SMKN 1 Batusangkar disarankan untuk terus memperkuat kelembagaan PPID dengan memberikan dukungan berupa alokasi waktu khusus, pelatihan berkelanjutan bagi petugas, serta penambahan sumber daya manusia yang fokus menangani layanan informasi. Hal ini penting agar pelaksanaan strategi PPID dapat berjalan lebih optimal dan tidak terganggu oleh beban tugas ganda petugas PPID.
2. Kepada petugas PPID SMKN 1 Batusangkar, diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperluas sosialisasi mengenai prosedur permohonan informasi dan hak-hak publik terhadap akses informasi. Selain itu, peningkatan keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi juga perlu dilakukan agar distribusi informasi menjadi lebih efektif dan efisien.
3. Kepada pemerintah daerah dan instansi terkait, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika serta Komisi Informasi, perlu menyediakan program pembinaan dan pendampingan teknis secara rutin kepada PPID di lingkungan satuan pendidikan. Hal ini bertujuan untuk memastikan pelaksanaan keterbukaan informasi publik sesuai dengan regulasi dan perkembangan teknologi yang terus berubah.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Al-Qur'an, surah Al-baqarah ayat 267, surah An-Naml ayat 91, surah An-Nisa ayat 29, surah Az-zukhruf ayat 32, dan terjemahannya.
- Ahmad. 2020. *Manajemen Strategis*. Makassar: Nass Media Pustaka.
- Alou, Liando, & Lengkong. 2021. Efektivitas Program Pengelolaan Informasi Dan Dokumentasi Di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal pengelolaan sumberdaya Pembangunan*. Vol. 1, No1.
- Andriyani, R. 2020. Peran PPID dalam Meningkatkan Transparansi Informasi di Lingkungan Sekolah. *Jurnal Administrasi Pendidikan*. Vol. 8, No. 2.
- Anshori, M., & Iswati, S. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*: Edisi 1.
- Basid. A. 2015. Keterbukaan Informasi Badan Publik dan Penerapan Pasal 13 Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di Pemerintahan Daerah Kabupaten Gresik. *Jurnal Pro Hukum*. Vol. 4, No. 1.
- David. F. R. 2018. *Manajemen Strategi Konsep*. Jakarta: Prehalindo.
- Dewi, S. 2022. Implementasi Keterbukaan Informasi Publik di Sekolah Menengah. *Jurnal Kebijakan Pendidikan*. Vol. 5, No. 1.
- Erni, M. 2019. Evaluasi Peran dan Fungsi PPID di Lembaga Pendidikan Menengah: Studi Kasus pada SMK Negeri di Sumatera Barat. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Pendidikan*, Vol. 3, No. 1.
- Fikri. K. 2020. *Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan dan Penyediaan Informasi Publik di Provinsi Riau*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Herlambang. S. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosityen Publishing.
- Indrasari. M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Juliansyah. E. 2017. Strategi Pengembangan Sumber Daya Perusahaan dalam Meningkatkan Kinerja PDAM Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*. Vol. 3, No. 2.
- Khairina, R. & Rizal, M. 2020. Peran PPID Sekolah dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik di Era Digital. *Jurnal Ilmu Komunikasi Publik*. Vol. 4, No. 2.

- Khusna, I. H. 2018. Peran PPID dalam Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Promedia*. Vol. 4, No. 1.
- Kotler & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. PT Gelora Aksara Pratama.
- Kuncoro. M. 2005. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta: Erlangga.
- Lupyoadi & Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmud. 2012. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Makbul, M. 2021. *Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian*.
- Mandagi, dkk. 2022. Strategi Pemerintah Kecamatan Dalam Menghadapi Era New Normal Di Kecamatan Tomohon Utara Kelurahan Kakaskasen. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi*. Vol. 2, No. 3.
- Marzuki. M. A. 2023. *Strategi Komunikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Sekretariat Jenderal DPR RI dalam Mewujudkan Zero Permohonan Informasi Publik Melalui Akun Instagram @ppid.dprri*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Nababan, S. 2019. Strategi Pelayanan Informasi untuk meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol.17, No.2.
- Novitasari, D. 2023. Transformasi Digital dalam Pelayanan Informasi Publik Sekolah. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol. 11, No. 1.
- Permendikbud RI. 2021. “57 tahun 2021, Standar Nasional Pendidikan”.
- Porter. M. E. 2008. *Kekuatan Kompetitif yang Membentuk Strategi*. Harvard Business Review.
- PP RI Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- Qanita. A. 2020. Analisis Strategi Dengan Metode Swot Dan Qspm (*Quantitative Strategic Planning Matrix*): Studi Kasus Pada D’gruz Caffe Di Kecamatan Bluto Sumenep. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol. 1 No. 2.
- Qanita. A. 2020. Analisis Strategi dengan Metode SWOT dan QSPM (*Quantitative Strategic Planning Matrix*): Studi Kasus pada D’Gruz Caffe di Kecamatan Bluto Sumenep. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol. 1, No. 2.

- Rahardjo, D. 2015. *Keterbukaan Informasi*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Rakhmat, M. 2021. Perlindungan Data Pribadi dalam Pelayanan Informasi oleh PPID. *Jurnal Hukum dan Informasi*. Vol. 7, No. 2.
- Rahman, dkk. 2022. Pengertian Pendidikan, Ilmu Pendidikan, dan Unsur-unsur Pendidikan. *Al-Urwatul Wutsqa: Kajian Pendidikan Islam*. Vol. 2, No. 1.
- Ramadhanty, A. P. 2023. *Strategi Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Dalam Melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Di Komisi Pemilihan Umum Kota Bandar Lampung Dalam Pemilihan Kepala Daerah Tahun 2020)*. Skripsi, Universitas Lampung
- Riadi, E. 2016. *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*. Yogyakarta: CV Andi.
- Sallis, E. 2008. *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Saragih, P. & Nugroho, T. 2022. Strategi Digitalisasi Layanan PPID dalam Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Administrasi dan Inovasi Pelayanan Publik*, Vol. 6, No. 1.
- Sari & Ahmad. 2017. *Strategi Pengelolaan Informasi Publik pada Website ppid.bandung.go.id. Hubungan Masyarakat*.
- Sirajuddin, dkk. 2011. *Hukum Pelayanan Publik: Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*. Malang: Setara Press.
- Sofian, A. 2013. *Strategic Management: Sustanble Competitive Advantage*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Suprpto, H. 2019. Analisis Strategi Pemasaran dalam Menghadapi Persaingan Antar Jasa Penginapan di Kota Lamongan (Studi Pada Hotel Mahkota Lamongan). *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen (JPIM)*. Vol. 4, No. 3.
- Tjiptono, F. 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

- Waskito & Indra. 2024. Pentingnya Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di SMKN 1 Kecamatan Luak. *Jurnal INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*. Vol. 4, No. 1.
- Waskito & Kurniawan. 2024. Strategi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) SMKN 1 Guguk. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. Vol. 8, No. 1.
- Wiweka, dkk. 2020. Strategi Komunikasi dan Kolaborasi dalam Penguatan PPID di Lingkungan Pendidikan. *Jurnal Kebijakan Publik*, Vol. 12, No. 1.
- Yatminiwati. 2019. *Manajemen Strategi*. Jawa Timur: Widya Gama Press.