

Implementasi Manajemen Tata Usaha Berbasis *Service Quality* Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendidikan

Dalfa Muharimatul Huda¹, Muhammad Hidayat Ginanjar², Heriyansyah³

dalfahuda12@gmail.com¹, m.hidayatginanjar@gmail.com², heri@staiabogor.ac.id³

^{1,2,3}Institut Agama Islam Al-Hidayah Bogor, Indonesia

Keyword

Administrative Management;
Service Quality; Service
Effectiveness; Educational
Administration

Article History

Submission : 16-01-2026
Revised : 03-03-2026
Publish : 06-03-2026

Abstract

Educational administrative services constitute one of the strategic elements in supporting the effectiveness of educational implementation in schools. The quality of administrative services is not only determined by the completeness of documents but also by the quality of services as perceived by service users, including teachers, students, and educational staff. This study aims to examine and analyze the implementation of service quality-based administrative management in improving the effectiveness of educational administrative services at SMK Bina Sejahtera-3, Bogor City. This research employs a qualitative approach with a descriptive design. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. Research informants were selected using purposive sampling and included the principal, head of administration, administrative staff, Dapodik operator, teachers, and students. Data validity was ensured through source and technique triangulation as well as member checking, while data analysis was conducted using thematic analysis. The results indicate that the implementation of service quality-based administrative management has been fairly effective when viewed through the five dimensions of service quality: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The tangible dimension is reflected in the availability of adequate and well-planned administrative facilities and infrastructure. The reliability dimension is demonstrated by the accuracy and consistency of administrative data management in accordance with established procedures. The responsiveness dimension is evident in the prompt and appropriate responses of administrative staff in addressing administrative needs. The assurance dimension is realized through the competence and professionalism of administrative personnel, while the empathy dimension is reflected in a friendly attitude, attentiveness, and concern for service users. Overall, the application of service quality-based administrative management contributes positively to improving the effectiveness of educational administrative services at SMK Bina Sejahtera-3, Bogor City.

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](#)



PENDAHULUAN

Sekolah sebagai satuan pendidikan formal memiliki peranan yang sangat penting dalam membentuk karakter, pengetahuan, keterampilan, serta kepribadian peserta didik. Pendidikan tidak hanya berfungsi sebagai sarana transfer ilmu pengetahuan, tetapi juga sebagai proses pembinaan manusia agar mampu mengembangkan potensi diri secara optimal dan berkontribusi positif dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Melalui pendidikan, individu diarahkan untuk memiliki wawasan yang luas, keterampilan yang relevan dengan kebutuhan zaman, sikap yang beretika, serta kepribadian

yang berakhlak mulia. Pendidikan nasional pada hakikatnya bertujuan untuk meningkatkan kemampuan individu serta mengembangkan sumber daya manusia Indonesia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berbudi pekerti luhur, berkepribadian mandiri, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki rasa tanggung jawab sosial dan kebangsaan (Maulana, M. P. & Suryana, 2021).

Dalam konteks pembangunan nasional, pendidikan memegang peran strategis sebagai faktor utama dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan menentukan kemajuan suatu bangsa. Keberhasilan penyelenggaraan pendidik-

an tidak semata-mata ditentukan oleh kualitas proses pembelajaran di dalam kelas, melainkan juga oleh efektivitas sistem pendukung pendidikan yang mengiringinya. Salah satu sistem pendukung tersebut adalah administrasi pendidikan, yang berfungsi sebagai sarana penunjang agar seluruh aktivitas pendidikan dapat berjalan secara teratur, terkoordinasi, dan berkelanjutan (Maulana, R. & Darmiyanti, 2024). Administrasi pendidikan menjadi fondasi penting dalam menjamin kelancaran operasional sekolah, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan kegiatan pendidikan.

Pelayanan administrasi pendidikan merupakan bagian dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sekolah kepada seluruh pemangku kepentingan pendidikan, baik internal maupun eksternal. Pelayanan ini mencakup berbagai layanan administratif kepada peserta didik, guru, tenaga kependidikan, orang tua, serta pihak lain yang berkepentingan dengan sekolah (Ananda et al., 2022). Kualitas pelayanan administrasi pendidikan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja sekolah, karena pelayanan administrasi yang tidak efektif dapat menghambat kelancaran proses pembelajaran dan aktivitas pendidikan secara keseluruhan (Rachmanda, 2025). Oleh karena itu, pelayanan administrasi yang efektif, responsif, dan profesional menjadi kebutuhan mendasar bagi setiap satuan pendidikan.

Pelayanan administrasi pendidikan yang berkualitas tidak dapat dilepaskan dari kepemimpinan dan pola kerja organisasi sekolah. Kepemimpinan kepala sekolah memiliki peran strategis dalam mengarahkan, mengoordinasikan, dan mengawasi kinerja tenaga tata usaha agar pelayanan administrasi berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Fajriah, 2023). Kebijakan dan dukungan pimpinan sekolah sangat berpengaruh terhadap penerapan prinsip pelayanan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Kepemimpinan yang efektif mampu menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi peningkatan kinerja tenaga administrasi sekolah.

Selain faktor kepemimpinan, pemanfaatan teknologi informasi juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi pendidikan. Digitalisasi administrasi sekolah menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kecepatan layanan, ketepatan pengelolaan data, serta kemudahan akses bagi pengguna layanan (Aminah et al., 2025).

Penerapan sistem administrasi berbasis teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja tata usaha, tetapi juga mendukung peningkatan service quality dalam pelayanan administrasi pendidikan, terutama dalam menghadapi tuntutan pelayanan publik yang semakin dinamis.

Dalam konteks manajemen pendidikan, tata usaha sekolah memegang peran penting sebagai unit kerja yang bertanggung jawab langsung terhadap pengelolaan administrasi dan pelayanan pendidikan. Tata usaha tidak hanya berfungsi sebagai pengelola arsip dan dokumen, tetapi juga sebagai penyedia layanan administratif yang berinteraksi langsung dengan pengguna layanan (Maylitha et al., 2021; Pandi, 2022). Manajemen tata usaha yang baik ditandai dengan sistem kerja yang terorganisir, pembagian tugas yang jelas, serta kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat (Afif & Suamong, 2024). Dengan demikian, efektivitas pelayanan administrasi pendidikan sangat ditentukan oleh bagaimana manajemen tata usaha dijalankan.

Efektivitas pelayanan administrasi pendidikan dapat dilihat dari kemampuan layanan administrasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, memberikan kemudahan kepada pengguna layanan, serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan (Sondakh et al., 2025). Pelayanan administrasi yang efektif berkontribusi terhadap meningkatnya kepercayaan dan kepuasan peserta didik serta seluruh warga sekolah terhadap institusi pendidikan (Hasbi, 2018). Oleh karena itu, peningkatan efektivitas pelayanan administrasi menjadi bagian penting dari upaya peningkatan mutu pendidikan secara menyeluruh.

Kompetensi tenaga administrasi sekolah juga merupakan faktor penentu dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang berkualitas. Kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang profesional akan mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi yang efektif dan efisien (Setyaningsih et al., 2024). Tenaga administrasi yang kompeten mampu memberikan layanan yang responsif, akurat, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan, sehingga menciptakan kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan sekolah.

Seiring dengan berkembangnya paradigma pelayanan publik, konsep service quality menjadi pendekatan yang relevan untuk diterapkan dalam pelayanan administrasi pendidikan. Service quality menekankan kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan pengguna layanan (Syukri & Sofian, 2024). Dalam konteks sekolah,

kualitas layanan administrasi mencerminkan profesionalitas tata usaha dalam memberikan pelayanan yang responsif, tepat waktu, serta berorientasi pada kepuasan pengguna (Firdaus et al., 2025). Dimensi *service quality*, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan administrasi pendidikan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *service quality* dalam pelayanan administrasi sekolah berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan. Penelitian Bahtiar et al. (2025) dan Isnaeningsih et al. (2021) menemukan bahwa manajemen tata usaha berbasis kualitas layanan mampu meningkatkan kinerja administrasi sekolah serta memperbaiki hubungan antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Namun demikian, sejumlah penelitian juga mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di sekolah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya responsivitas pelayanan, ketepatan waktu, serta kepuasan pengguna layanan yang belum optimal (Rahmawati et al., 2021).

Pada jenjang Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), pelayanan administrasi pendidikan memiliki karakteristik yang lebih kompleks karena berkaitan dengan kebutuhan akademik dan nonakademik yang beragam. SMK memerlukan manajemen tata usaha yang profesional dan berbasis kualitas layanan agar mampu mendukung proses pendidikan secara efektif (Jamaluddin et al., 2024). Penelitian Rokhani dan Purnami (2021) juga menegaskan bahwa penerapan manajemen pelayanan administrasi berbasis mutu dapat meningkatkan efektivitas layanan pendidikan di sekolah kejuruan. Selain itu, budaya organisasi sekolah yang disiplin, komunikatif, dan berorientasi pada pelayanan turut memengaruhi kualitas pelayanan administrasi pendidikan (Musli & Arsyad, 2025).

Meskipun berbagai penelitian telah membahas kualitas pelayanan administrasi pendidikan, sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung menekankan pada aspek kuantitatif, seperti pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan atau pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik. Penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi *service quality* dalam manajemen tata usaha sekolah menggunakan pendekatan kualitatif, terutama pada konteks SMK, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, terdapat celah penelitian (*research gap*) yang perlu diisi, yaitu kajian mendalam mengenai bagaimana

service quality diimplementasikan dalam manajemen tata usaha serta bagaimana implementasi tersebut berkontribusi terhadap efektivitas pelayanan administrasi pendidikan di SMK.

Di SMK Bina Sejahtera-3 Kota Bogor, pelayanan administrasi pendidikan memiliki peran strategis dalam menunjang seluruh kegiatan sekolah. Berdasarkan observasi awal, manajemen tata usaha telah berjalan dan mendukung sebagian besar layanan administrasi. Namun demikian, masih ditemukan kendala yang berkaitan dengan kualitas layanan, khususnya pada aspek responsivitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kepuasan pengguna layanan. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan implementasi manajemen tata usaha berbasis *service quality* agar efektivitas pelayanan administrasi pendidikan dapat ditingkatkan secara optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis implementasi manajemen tata usaha berbasis *service quality* dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi pendidikan di SMK Bina Sejahtera-3 Kota Bogor. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian manajemen pendidikan, khususnya terkait pelayanan administrasi sekolah, serta kontribusi praktis bagi sekolah dalam meningkatkan mutu tata kelola administrasi pendidikan yang profesional dan berorientasi pada kualitas layanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses implementasi manajemen tata usaha berbasis *service quality* dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi pendidikan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali makna, pengalaman, serta pandangan para informan terkait praktik pelayanan administrasi yang berlangsung di lingkungan sekolah. Melalui metode kualitatif, peneliti dapat memperoleh pemahaman komprehensif mengenai peran, proses kerja, hambatan, dan upaya perbaikan yang dilakukan oleh unit tata usaha dalam penyelenggaraan layanan administrasi pendidikan.

Penelitian dilaksanakan di SMK Bina Sejahtera 3 Kota Bogor yang berlokasi di Jl. Radar Baru No. 08, Margajaya, Kecamatan Bogor Barat, Kota Bogor, Jawa Barat. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa

sekolah tersebut telah menerapkan sistem manajemen tata usaha dan pelayanan administrasi yang relevan dengan fokus penelitian. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti keterlibatan langsung dalam pengelolaan dan pemanfaatan layanan administrasi sekolah. Informan dalam penelitian ini meliputi kepala sekolah, kepala tata usaha, staf tata usaha, operator Dapodik, guru, dan peserta didik.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara untuk memperoleh informasi terkait perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan administrasi pendidikan. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan administrasi, termasuk pengelolaan data, pelayanan dokumen, dan koordinasi antarbagian. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip administrasi, laporan kegiatan, dan dokumen pendukung lainnya. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik, serta *member check* kepada informan untuk memastikan kesesuaian data dengan fakta lapangan. Analisis data dilakukan menggunakan analisis tematik dengan mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan implementasi manajemen tata usaha berbasis *service quality* dan efektivitas pelayanan administrasi pendidikan.

PEMBAHASAN

Pelayanan administrasi pendidikan merupakan salah satu komponen strategis dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Keberhasilan pelayanan administrasi tidak hanya diukur dari tersedianya dokumen dan kelengkapan administrasi, tetapi juga dari kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna layanan, baik peserta didik, guru, tenaga kependidikan, maupun pihak eksternal yang berkepentingan dengan sekolah. Dalam konteks ini, efektivitas pelayanan administrasi menjadi indikator penting dalam menilai kinerja manajemen sekolah secara keseluruhan. Pelayanan administrasi yang efektif mampu mendukung proses pembelajaran, memperlancar aktivitas sekolah, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan warga sekolah terhadap institusi pendidikan.

Penelitian ini menempatkan manajemen tata usaha berbasis *service quality* sebagai

pendekatan utama dalam menganalisis efektivitas pelayanan administrasi pendidikan. Pendekatan *service quality* dipilih karena menekankan kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan pengguna layanan. Penerapan konsep ini relevan dengan tuntutan pelayanan publik di bidang pendidikan yang semakin menuntut profesionalitas, transparansi, dan orientasi pada kepuasan pengguna. Penelitian ini melibatkan berbagai informan kunci, yaitu kepala sekolah, kepala tata usaha, staf tata usaha, operator Dapodik, guru, dan siswa. Keberagaman informan tersebut memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi pelayanan administrasi pendidikan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga dampaknya terhadap efektivitas layanan.

Analisis hasil penelitian didasarkan pada lima dimensi *service quality*, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai kerangka analisis untuk memahami bagaimana manajemen tata usaha di SMK Bina Sejahtera-3 Kota Bogor diimplementasikan dalam praktik pelayanan administrasi pendidikan.

Tangible (Bukti Fisik) sebagai Penunjang Efektivitas Pelayanan Administrasi

Dimensi *tangible* atau bukti fisik merupakan salah satu aspek penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan administrasi, khususnya dalam konteks pendidikan. Servqual sebagai model yang sering dijadikan kerangka teoritis menyatakan bahwa *tangible* mencakup semua bukti fisik yang dapat diamati seperti fasilitas bangunan, peralatan, teknologi yang digunakan, serta kenyamanan ruang layanan. Bukti fisik ini tidak hanya berfungsi teknis, tetapi juga memengaruhi persepsi pengguna terhadap profesionalisme (Inám & Hamdi, 2023).

Hasil penelitian di SMK Bina Sejahtera-3 Kota Bogor menunjukkan bahwa sekolah memiliki komitmen kuat dalam merencanakan dan menyediakan sarana serta prasarana administrasi yang memadai. Kepala sekolah menjelaskan adanya proses perencanaan yang dilakukan secara berkala setiap tahun oleh wakil kepala sekolah bidang sarana prasarana, terkoordinasi dengan yayasan dan dituangkan dalam Rencana Anggaran Biaya (RAB). Temuan ini menunjukkan adanya orientasi strategis terhadap pengembangan fasilitas sebagai bentuk investasi kualitas administrasi. Hal ini sejalan dengan prinsip manajemen fasilitas pendidikan yang dalam penelitian Malau et al. (2022) menyatakan bahwa penyediaan dan pengelolaan

fasilitas yang terencana meningkatkan efektivitas operasional pendidikan secara keseluruhan.

Respon positif dari kepala tata usaha dan staf lainnya terhadap ketersediaan fasilitas seperti ruang kerja representatif, perangkat komputer, jaringan internet, serta aplikasi administrasi seperti Dapodik dan Kejar.id menjadi bukti kuat bahwa *tangible* berperan signifikan dalam memperlancar pekerjaan administrasi. Keberadaan fasilitas ini tidak hanya mempercepat proses pengolahan data tetapi juga mengurangi kesalahan administratif yang dapat menghambat pelayanan. Mendukung temuan ini, penelitian Rizkiyani et al. (2025) di SMPIT Muhammadiyah Pangkalan Kerinci menemukan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas siswa, yang secara tidak langsung mencerminkan kualitas layanan administrasi sebagai bagian integral dari pelayanan pendidikan.

Lebih jauh, guru dan siswa merasakan dampak langsung dari adanya fasilitas tersebut, terutama kemudahan akses layanan administrasi karena lokasi ruang layanan yang strategis dan tertata baik. Temuan ini mengkonfirmasi teori *servicescape* dari Bitner (1992) yang menyatakan bahwa lingkungan fisik layanan atau *servicescape* memberikan efek psikologis terhadap persepsi pelanggan serta produktivitas layanan. Meskipun bukan studi langsung di bidang pendidikan, konsep ini relevan dan relatif diperkuat oleh penelitian yang menganalisis dimensi *tangible* dalam pelayanan publik lainnya misalnya studi pelayanan publik di Dinas Pendidikan di Barito Timur, yang menunjukkan bahwa bukti fisik turut berkontribusi terhadap persepsi kualitas layanan (Melani & Taupik, 2023).

Dalam konteks pendidikan, penelitian Suryaman dan Tukiran (2025) juga menegaskan bahwa dimensi *tangible* termasuk fasilitas dan infrastruktur memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan (dalam hal ini siswa atau pengguna layanan pendidikan). Meski dalam penelitian tersebut *reliability* dan *assurance* memiliki pengaruh yang lebih dominan, *tangible* tetap memberikan kontribusi penting dalam persepsi kualitas layanan. Ketersediaan fasilitas yang memadai menjadi indikator komitmen institusi terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan studi lain yang menunjukkan bahwa kualitas fasilitas berhubungan dengan persepsi positif terhadap kualitas layanan pendidikan. Misalnya, penelitian di Tangerang yang menilai efek kualitas

fasilitas dan layanan terhadap kepuasan mahasiswa menemukan pengaruh positif signifikan dari kualitas fasilitas terhadap kepuasan pengguna (Uswah et al., 2019).

Dengan demikian, penelitian ini memperkuat argumentasi teoritis bahwa dimensi *tangible* bukan hanya sekadar pelengkap administratif, tetapi merupakan elemen utama dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi pendidikan. Peran nyata dari bukti fisik ini meliputi: (1) Mempercepat proses layanan, karena alat dan teknologi tersedia dan dapat diakses, (2) Mengurangi kesalahan administratif, karena perangkat yang mendukung mempermudah pengolahan data, (3) Meningkatkan kenyamanan dan profesionalisme pelayanan, mempengaruhi persepsi positif pengguna, dan (4) Menjadi indikator komitmen sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Secara praktis, bukti fisik yang memadai mencerminkan bahwa sekolah memiliki kapasitas operasional memadai, sehingga tenaga administrasi dapat bekerja lebih efisien dan profesional. Hal ini sejalan dengan konsep kualitas layanan yang mencakup semua dimensi *servqual*, dimana *tangible* memberikan dasar visual dan teknis yang konkret dalam mengevaluasi kualitas layanan administrasi (Inám & Hamdi, 2023).

Secara keseluruhan, dimensi *tangible* dalam penelitian ini menjadi salah satu faktor penting dalam menunjang efektivitas pelayanan administrasi SMK Bina Sejahtera-3 Kota Bogor. Ketersediaan fasilitas yang terencana dan dikelola dengan baik tidak hanya memperkuat pelayanan teknis tetapi juga membangun persepsi positif dari pengguna layanan pendidikan secara menyeluruh.

Reliability (Keandalan) dalam Pengelolaan Administrasi Pendidikan

Dimensi *reliability* atau keandalan dalam manajemen administrasi pendidikan menunjukkan sejauh mana tata usaha sekolah dapat memberikan pelayanan yang tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan tata usaha di SMK Bina Sejahtera-3 Kota Bogor tersusun secara sistematis berdasarkan rencana kerja sekolah, dengan pembagian tugas yang jelas pada tiap bidang administrasi seperti kurikulum, kesiswaan, sarana prasarana, kepegawaian, keuangan, hingga hubungan masyarakat. Koordinasi intensif antara tata usaha dan wakil

kepala sekolah menguatkan sinergi dalam pengelolaan administrasi setiap bidang sehingga meningkatkan akurasi layanan. Pernyataan Kepala Sekolah ini sejalan dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi yang mencakup *reliability* berada dalam kategori baik apabila sistem pembagian tugas dan koordinasi antar fungsi pelayanan dilakukan secara jelas dan sistematis (*servqual reliability*) dalam konteks pendidikan formal (Walikram et al., 2025).

Secara operasional, keandalan pelayanan administrasi tercermin dari ketepatan pengelolaan data pendidikan melalui proses verifikasi sebelum pelaporan kepada pemerintah. Hal ini menjadi langkah penting dalam menjaga keakuratan data dan mencegah kesalahan administrasi yang berdampak luas pada perencanaan dan pembaruan kebijakan pendidikan. Pernyataan dari Operator Dapodik ini mendukung gagasan bahwa keandalan administrasi bukan semata memenuhi prosedur, tetapi juga hasil akhir data atau dokumen administratif menjadi valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Teori kualitas layanan pendidikan mengemukakan bahwa *reliability* mencerminkan kemampuan layanan untuk memberikan apa yang dijanjikan secara konsisten dan akurat, yang dalam konteks sekolah berarti akurasi data dan layanan sesuai SOP. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian *SERVQUAL* yang menunjukkan bahwa dimensi *reliability* adalah prediktor penting dalam kualitas layanan administrasi akademik sekolah (Firdaus et al., 2025).

Respons dari guru juga menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi seperti absensi dan penilaian dijalankan dengan baik dan minim kesalahan. Ketepatan dan stabilitas layanan administrasi sangat penting bagi guru, karena data yang tepat memengaruhi evaluasi pembelajaran dan keputusan pedagogik lainnya. Kenyataan bahwa jika terjadi kesalahan, tata usaha segera melakukan perbaikan dengan cepat dan bertanggung jawab juga mencerminkan aspek keandalan *responsiveness* yang beririsan dengan *reliability* dalam teori layanan. Penelitian terkait di sekolah lain menemukan hubungan positif antara performa tata usaha dan kualitas layanan yang memengaruhi persepsi siswa dan guru terhadap administratif sekolah secara keseluruhan (Bahtiar et al., 2025).

Dari perspektif siswa, pengalaman bahwa perbaikan administratif dilakukan cepat dan akurat mendukung kepercayaan pada sistem administrasi sekolah. Hal ini sejalan dengan

temuan penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi yang baik meningkatkan kepuasan pengguna layanan, termasuk siswa, karena pelayanan administrasi yang andal menghasilkan pengalaman pengguna yang lebih baik. Penelitian empiris lain menunjukkan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi (yang mencakup *reliability*) dan tingkat kepuasan siswa di sekolah menengah atas (Rachmanda, 2025).

Keandalan administrasi seperti yang digambarkan dalam penelitian ini juga berkontribusi langsung terhadap efektivitas pelayanan pendidikan secara keseluruhan. Ketepatan data administrasi memengaruhi pembuatan keputusan manajerial dan perencanaan pembelajaran. Ketika data siswa, kurikulum, dan kinerja terkelola secara akurat, sekolah dapat memperoleh gambaran yang tepat untuk perencanaan pembelajaran, evaluasi kurikulum, serta perbaikan berkelanjutan dalam proses pembelajaran. Temuan pada studi lain menunjukkan bahwa pelayanan administratif yang reliabel dapat meningkatkan efektivitas manajemen sekolah dan mutu layanan pendidikan secara umum (Farihah et al., 2024).

Selain itu, penelitian-penelitian terdahulu juga menekankan peran penting *reliability* sebagai komponen utama dalam model kualitas layanan *RATER* (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness) yang digunakan dalam analisis kualitas layanan pendidikan. Walaupun beberapa penelitian lain menemukan variasi dampak antar dimensi *RATER* (misalnya *responsiveness* atau *tangibles*), *reliability* tetap menjadi indikator fundamental karena berkaitan langsung dengan akurasi, konsistensi, dan ketepatan layanan administratif yang menjadi basis legitimasi sistem administrasi sekolah secara profesional (Farihah et al., 2024).

Lebih lanjut, sistem administrasi pendidikan yang reliabel menjadi fondasi utama untuk membangun kepercayaan pengguna layanan baik guru, siswa, maupun orang tua. Kepercayaan tersebut menjadi modal penting dalam hubungan kelembagaan antara sekolah dengan komunitas pendidikan luas, termasuk pemangku kebijakan pendidikan. Hal ini konsisten dengan teori layanan administrasi pendidikan yang menyatakan bahwa keandalan administrasi merupakan fondasi untuk membangun legitimasi dan citra positif lembaga pendidikan (Svari, 2023).

Dengan demikian, temuan penelitian ini tidak hanya menguatkan bahwa tata usaha di SMK

Bina Sejahtera-3 Kota Bogor telah menerapkan keandalan administrasi secara efektif, tetapi juga meneguhkan *reliability* sebagai komponen strategis dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan kepercayaan stakeholder terhadap sistem administrasi sekolah.

Responsiveness (Daya Tanggap) dalam Pelayanan Administrasi Pendidikan

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap dalam pelayanan administrasi pendidikan merujuk pada kemampuan petugas memberikan layanan yang cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan, baik itu siswa, guru, maupun pemangku kepentingan lainnya. Secara konseptual, *responsiveness* merupakan salah satu dimensi kualitas layanan dalam model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry; dimensi ini mencerminkan sejauh mana sebuah organisasi mampu merespons permintaan dan menyelesaikan kebutuhan pelanggan secara cepat dan efisien. Model SERVQUAL menempatkan *responsiveness* sebagai salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan secara keseluruhan karena berhubungan langsung dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan (Rachmanda, 2025).

Hasil penelitian di SMK Bina Sejahtera-3 menunjukkan bahwa sekolah telah berupaya meningkatkan *daya tanggap* pelayanan administrasi melalui penguatan jalur koordinasi dan sistem pelaporan yang jelas. Kepala sekolah dan kepala tata usaha menjelaskan bahwa percepatan pelayanan dilakukan dengan memastikan koordinasi yang baik antara tata usaha, operator Dapodik, guru, dan siswa sehingga meminimalkan keterlambatan dalam pemrosesan administrasi. Pernyataan ini konsisten dengan prinsip manajemen layanan yang efektif, di mana koordinasi yang baik antarunit internal dan komunikasi yang efektif menjadi kunci dalam memastikan proses pelayanan berjalan lancar (Kartiwi & Sa'ud, 2015).

Koordinasi yang intensif antara tata usaha dan seluruh pemangku kepentingan di sekolah memungkinkan administrasi disiapkan sebelum kegiatan dimulai sehingga pelayanan bisa diberikan cepat dan akurat. Responsivitas seperti ini sangat penting, terutama dalam lingkungan pendidikan yang dinamis, di mana kebutuhan informasi dan dokumen sering kali bersifat mendesak dan berubah sesuai kebutuhan kegiatan sekolah. Strategi perencanaan yang matang memungkinkan tata usaha *anticipate* atau

mengantisipasi kebutuhan administrasi sehingga dapat meminimalkan *service lag* atau keterlambatan layanan. Ini mencerminkan kombinasi antara pengelolaan proaktif dan sistem komunikasi yang cepat, dua hal yang sering dijadikan pesan kunci dalam literatur manajemen kualitas layanan (Walikram et al., 2025).

Pendapat guru dan siswa yang menilai bahwa pelayanan administrasi berlangsung responsif dengan waktu tunggu yang relatif singkat dan prosedur yang jelas menunjukkan bahwa operasional administrasi sekolah tidak hanya efisien melainkan juga efektif dalam memenuhi harapan pengguna layanan. Ini sejalan dengan temuan penelitian Hasbi (2018) yang menyatakan bahwa *responsiveness* petugas administrasi berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas dan kepuasan layanan pendidikan. Penelitian mereka menemukan bahwa petugas administrasi yang cepat dalam merespons kebutuhan siswa dan orang tua sekolah berkontribusi pada persepsi positif terhadap mutu layanan (Rachmanda, 2025).

Selain itu, penelitian lain juga menunjukkan bahwa *responsiveness* merupakan indikator penting dalam menentukan tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi sekolah. Misalnya, studi di Madrasah Aliyah Negeri Enrekang mengungkapkan bahwa *responsivitas* petugas administrasi dikaitkan langsung dengan persepsi siswa terhadap kualitas layanan administratif; sekolah yang menunjukkan ketanggapan dalam menangani permintaan layanan cenderung dipersepsikan lebih baik oleh stakeholder. Penelitian ini menegaskan hubungan antara ketanggapan petugas dan kualitas pelayanan secara umum, mendukung temuan penelitian di SMK Bina Sejahtera-3 (Walikram et al., 2025).

Dalam konteks praktik administrasi modern, *responsiveness* tidak hanya mencakup kecepatan proses tetapi juga *kepemimpinan digital* dan penerapan teknologi informasi untuk mempercepat respons terhadap permintaan layanan. Penelitian tentang layanan administrasi online di tingkat perguruan tinggi menunjukkan bahwa *responsiveness* dan kemudahan akses terhadap layanan administrasi digital sangat berkontribusi pada kepuasan pengguna layanan. Hal ini secara implisit menggarisbawahi pentingnya integrasi sistem teknologi dalam memperkuat ketanggapan layanan administrasi, sebuah aspek yang relevan juga dalam lingkungan sekolah yang terus bertransformasi menuju digitalisasi (Trisnanta et al., 2025).

Dari perspektif layanan publik, *responsiveness* dapat dipahami sebagai mekanisme identifikasi kebutuhan pengguna layanan, memprioritaskan kebutuhan tersebut, dan mengembangkan respons yang tepat guna. Hal ini sejalan dengan konsep layanan publik responsif yang menekankan pentingnya tanggap terhadap kebutuhan pengguna dan adaptif terhadap perubahan kondisi lingkungan pelayanan (Fatimah et al., 2025).

Berbasis temuan empiris dan tinjauan literatur, responsivitas pelayanan administrasi di SMK Bina Sejahtera-3 telah menunjukkan kualitas yang baik, ditandai dengan kesiapan layanan sebelum kegiatan, koordinasi antarunit yang efektif, serta kemampuan untuk memenuhi kebutuhan siswa dan guru tepat waktu. Ketanggapan ini tidak hanya meningkatkan efektivitas operasional tetapi juga berkontribusi pada kepuasan pengguna layanan, yang pada gilirannya mencerminkan kualitas keseluruhan sistem administrasi pendidikan di sekolah.

Secara keseluruhan, temuan ini mendukung bahwa dimensi *responsiveness* merupakan indikator penting dalam menilai sejauh mana manajemen tata usaha dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna layanan yang dinamis dan meningkatkan kepuasan stakeholder. Oleh karena itu, sekolah-sekolah perlu terus memperkuat mekanisme koordinasi internal, komunikasi yang efektif, dan pemanfaatan teknologi untuk mempertahankan dan meningkatkan ketanggapan dalam pelayanan administrasi pendidikan.

Assurance (Jaminan Kompetensi dan Profesionalitas Pelayanan)

Dimensi *assurance* dalam kualitas layanan administrasi pendidikan merujuk pada kemampuan lembaga pendidikan, khususnya tenaga administrasi, untuk memberikan jaminan kompetensi, profesionalitas, serta rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna layanan. *Assurance* mencakup pengetahuan staf, etika kerja, keahlian teknis, serta kemampuan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai standar yang disepakati dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam model kualitas layanan SERVQUAL, *assurance* menjadi salah satu dimensi penting karena berhubungan langsung dengan *trust* (kepercayaan) yang dirasakan pemangku kepentingan terhadap institusi pendidikan.

Hasil penelitian di SMK Bina Sejahtera-3 menunjukkan bahwa sekolah memiliki

mekanisme yang baik untuk menjamin kompetensi tenaga administrasi melalui proses rekrutmen yang melibatkan seleksi administrasi, wawancara, dan tes kemampuan terutama dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Kepala sekolah menjelaskan bahwa langkah selektif ini bertujuan untuk memastikan bahwa tenaga tata usaha yang direkrut tidak hanya memenuhi persyaratan formal, tetapi juga memiliki kemampuan teknis yang relevan untuk mengelola administrasi pendidikan secara profesional. Hal ini penting mengingat peran administrasi pendidikan semakin kompleks, terutama di era digital di mana kemampuan teknologi informasi menjadi salah satu kompetensi utama.

Dalam konteks penelitian pendidikan terdahulu, kompetensi tenaga administrasi telah dikaitkan dengan kualitas layanan sekolah. Sebagai contoh, penelitian Pengaruh Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah dan Budaya Sekolah terhadap Layanan Sekolah menunjukkan bahwa kompetensi tenaga administrasi berpengaruh signifikan terhadap layanan pendidikan secara keseluruhan, termasuk aspek profesionalisme dan kualitas administratif yang dirasakan stakeholder sekolah seperti guru dan siswa (Setyaningsih et al., 2024). Ini menegaskan bahwa kompetensi administrasi sekolah bukan hanya soal keterampilan teknis, melainkan juga mencakup kemampuan interpersonal dan etika profesional yang berdampak langsung terhadap persepsi layanan.

Selain seleksi awal, SMK Bina Sejahtera-3 secara berkala mengikutsertakan staf tata usaha dan operator Dapodik dalam pelatihan administrasi, keuangan, dan pengelolaan data pendidikan. Upaya ini konsisten dengan praktik baik dalam peningkatan profesionalitas tenaga administrasi. Penelitian lain mengenai pelatihan tenaga administrasi di SMK menunjukkan bahwa pelatihan dapat meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan produktivitas tenaga administrasi dalam melaksanakan tugas mereka, terutama ketika lingkungan kerja berubah, misalnya pada masa pandemi atau saat implementasi sistem digital baru (Yulianty & Nazif, 2021).

Selain kompetensi teknis, penelitian di Tanah Air juga menekankan bahwa jaminan profesionalisme administrasi sekolah tidak hanya terkait dengan kemampuan personal staf, tetapi juga dengan mekanisme pengawasan dan verifikasi rutin terhadap proses administrasi. Dalam penelitian ini, operator Dapodik menyatakan bahwa pemantauan terhadap

pengelolaan surat masuk dan keluar serta verifikasi dokumen laporan pemerintah turut meningkatkan profesionalitas pelayanan administrasi. Proses verifikasi dan supervisi semacam ini mencerminkan adanya sistem quality control yang diterapkan secara internal untuk menjaga *standard operating procedure* (SOP) dan mencegah terjadinya kesalahan administratif.

Kontribusi *assurance* terhadap efektivitas pelayanan administrasi terlihat dari persepsi guru dan siswa bahwa mereka merasa yakin dan percaya terhadap kemampuan petugas tata usaha dalam mengelola data dan dokumen sekolah. Kepercayaan ini sangat penting karena administrasi pendidikan bukan hanya sekadar dokumen formal, melainkan juga mempengaruhi proses pembelajaran, kelancaran kegiatan sekolah, dan citra lembaga di mata masyarakat. Jaminan kompetensi dan profesionalitas tenaga administrasi membantu menciptakan lingkungan pendidikan yang aman dan terpercaya, sehingga stakeholder merasa dilayani dengan baik.

Secara lebih luas, dimensi *assurance* berkaitan dengan konsep quality assurance (jaminan mutu) dalam pendidikan yang menekankan pentingnya standar layanan yang konsisten, terukur, dan dapat dipertanggung-jawabkan. Studi tentang urgensi *quality assurance* di sekolah menegaskan bahwa institusi pendidikan perlu merancang sistem jaminan mutu yang melibatkan perencanaan, implementasi, dan evaluasi untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan pendidikan mencakup siswa, orang tua, dan masyarakat (Setiawan & Rahman, 2023).

Implementasi *assurance* yang kuat tidak hanya berdampak pada layanan administrasi, tetapi juga menguatkan keseluruhan sistem manajemen sekolah. Ketika tenaga administrasi memiliki kompetensi yang baik, profesional, serta menjalankan tugasnya dengan integritas tinggi, hal ini mencerminkan budaya kerja yang mendukung peningkatan mutu pendidikan secara keseluruhan.

Temuan di SMK Bina Sejahtera-3 Kota Bogor yang menunjukkan bahwa proses seleksi, pelatihan berkala, dan mekanisme verifikasi internal telah berjalan efektif sesuai dengan praktik terbaik administrasi pendidikan, menguatkan penelitian terdahulu seperti yang dikemukakan Rahmawati et al. (2021) bahwa kompetensi tenaga administrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Dengan demikian, *assurance* menjadi faktor kunci dalam membangun citra profesional layanan

administrasi sekolah sekaligus membentuk kepercayaan stakeholder terhadap kemampuan lembaga dalam menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas dan terpercaya.

Empathy (Perhatian dan Kepedulian terhadap Pengguna Layanan)

Dimensi *empathy* dalam kualitas layanan administrasi pendidikan merujuk pada kepedulian, perhatian, dan sikap ramah petugas terhadap pengguna layanan. Dalam konteks sekolah, *empathy* merupakan elemen penting yang mencerminkan kepekaan terhadap kebutuhan dan perasaan guru, siswa, orang tua, dan seluruh pemangku kepentingan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam model SERVQUAL menunjukkan bahwa *empathy* adalah salah satu dari lima dimensi kualitas layanan yang esensial karena *empathy* menciptakan hubungan emosional yang mendukung rasa saling percaya antara pemberi layanan dan pengguna layanan. Kualitas layanan tidak hanya diukur dari efisiensi proses administratif, tetapi juga dari cara petugas menyikapi manusia di balik setiap kebutuhan layanan (Hasrawia et al., 2023).

Hasil penelitian di SMK Bina Sejahtera-3 Kota Bogor menunjukkan bahwa staf tata usaha dan operator Dapodik memperlihatkan sikap sopan, ramah, dan sabar saat memberikan pelayanan kepada guru dan siswa. Sikap ini menciptakan suasana pelayanan yang humanis dan nyaman, sehingga memungkinkan pengguna layanan merasa dihargai. Afeksi dan perhatian semacam ini tidak hanya mempermudah proses administrasi, tetapi juga menjadi basis penting dalam membangun hubungan yang harmonis antara pengelola administrasi dan pengguna layanan. Hasil ini konsisten dengan literatur yang menekankan bahwa *empathy* berperan sebagai fondasi hubungan interpersonal yang berkualitas dalam konteks layanan administrasi pendidikan (Wahyuni et al., 2024).

Lebih jauh, kepala tata usaha menyatakan bahwa masukan dan keluhan pengguna layanan dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Praktik semacam ini menunjukkan bahwa sekolah tidak hanya menunggu kebutuhan layanan muncul tetapi juga berusaha mendengarkan, mengumpulkan, dan merespons umpan balik dari pengguna layanan secara sistematis. Proses evaluasi yang didasarkan pada *feedback loop* semacam ini merupakan bentuk nyata dari *empathetic management* yakni kemampuan organisasi untuk tidak hanya memberi layanan, tetapi juga berefleksi dan

belajar dari pengalaman pengguna layanan itu sendiri. Studi terdahulu menegaskan bahwa institusi pendidikan yang secara aktif mengelola umpan balik dari stakeholders cenderung memiliki tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi dibandingkan yang kurang menunjukkan perhatian semacam ini (Badriah & Pramularso, 2024).

Respon positif dari guru dan siswa bahwa kebutuhan administrasi dapat terpenuhi dengan baik dan dilayani secara manusiawi menunjukkan bahwa *empathy* telah menjadi bagian penting dalam budaya pelayanan di sekolah tersebut. Perhatian terhadap detail dalam interaksi layanan misalnya kesabaran dalam menjelaskan prosedur, kesiapan membantu, dan sikap ramah dalam setiap kontak layanan mengindikasikan bahwa staf administrasi tidak sekadar berfungsi sebagai pelaksana teknis, tetapi juga sebagai mediator interpersonal yang menciptakan *pelayanan berorientasi manusia*. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Rachmanda (2025) yang menyatakan bahwa *empati* petugas administrasi berpengaruh terhadap kepuasan dan efektivitas layanan pendidikan; ketika pengguna layanan merasa dipahami dan dihormati, tingkat kepuasan mereka terhadap layanan administrasi meningkat.

Dari perspektif teori manajemen layanan, *empathy* dapat dipahami sebagai aspek *customer-centered service* di mana petugas layanan tidak hanya fokus pada kinerja prosedural tetapi juga pada pemenuhan kebutuhan emosional pengguna layanan. Bahkan penelitian lain menunjukkan bahwa dalam pelayanan akademik di sekolah dasar, dimensi *empathy* menjadi salah satu indikator yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan karena *empathy* membantu menciptakan lingkungan belajar yang mendukung dan inklusif (Maharani et al., 2025).

Di konteks lain, penelitian pada SMA Negeri 10 Seluma juga menemukan bahwa petugas administrasi yang menunjukkan *empathy* terhadap kebutuhan warga sekolah termasuk memahami kebutuhan spesifik guru dan siswa berdampak pada peningkatan kualitas layanan karena memungkinkan petugas memberikan layanan yang lebih tepat dan cepat sesuai kebutuhan. Temuan ini menguatkan relevansi *empathy* tidak hanya sebagai perilaku interpersonal tetapi sebagai kemampuan fungsional yang mendukung efektivitas tugas administratif (Wahyuni et al., 2024).

Dengan demikian, *empathy* bukan sekadar pelengkap layanan administratif, tetapi

memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pengguna layanan terhadap institusi pendidikan. Ketika petugas administrasi menunjukkan kepedulian yang konsisten terhadap kebutuhan individu, maka hubungan antara sekolah dan stakeholder akan terbangun lebih kuat, menciptakan persepsi layanan yang lebih positif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *empathy* di SMK Bina Sejahtera-3 Kota Bogor berjalan efektif dan memberi dampak positif pada pengalaman pengguna layanan. Sikap ramah, perhatian, dan kepedulian staf administrasi tidak hanya mendukung kelancaran proses administratif, tetapi juga menjadikan pelayanan administrasi sebagai proses yang manusiawi, responsif, dan membantu membangun hubungan interpersonal yang harmonis di lingkungan sekolah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi pendidikan di SMK Bina Sejahtera-3 Kota Bogor telah berjalan secara efektif melalui penerapan manajemen tata usaha berbasis *service quality*. Kelima dimensi *service quality* yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan *empathy* terintegrasi secara sistematis dalam praktik pelayanan administrasi sekolah. Dimensi tangible tercermin dari ketersediaan sarana dan prasarana administrasi yang memadai, terencana, dan mendukung kelancaran kerja tata usaha. Fasilitas fisik, teknologi informasi, serta penataan ruang layanan memberikan kontribusi nyata dalam mempercepat proses administrasi, mengurangi kesalahan kerja, dan membangun persepsi profesionalisme layanan. Sementara itu, dimensi reliability tampak dari ketepatan, akurasi, dan konsistensi pengelolaan administrasi melalui pembagian tugas yang jelas, koordinasi yang baik, serta proses verifikasi data yang ketat, sehingga data dan dokumen sekolah dapat dipertanggungjawabkan dan mendukung pengambilan keputusan manajerial maupun pembelajaran.

Lebih lanjut, dimensi responsiveness, assurance, dan *empathy* memperkuat efektivitas pelayanan administrasi secara menyeluruh. Responsiveness tercermin dari kecepatan dan ketanggapan petugas administrasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan melalui perencanaan yang matang, koordinasi lintas unit, serta kesiapan layanan sebelum kegiatan

berlangsung. Dimensi assurance ditunjukkan melalui mekanisme rekrutmen selektif, pelatihan berkelanjutan, dan sistem pengawasan internal yang menjamin kompetensi, profesionalitas, serta rasa aman dan kepercayaan pengguna layanan terhadap kinerja tata usaha. Adapun dimensi empathy menjadi kekuatan penting dalam menciptakan pelayanan yang humanis, ditandai dengan sikap ramah, sopan, sabar, serta keterbukaan terhadap masukan dan keluhan pengguna layanan. Integrasi kelima dimensi ini tidak hanya meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi pendidikan, tetapi juga membangun kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas warga sekolah terhadap institusi. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa penerapan *service quality* secara komprehensif dalam manajemen tata usaha merupakan strategi strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi pendidikan, khususnya pada konteks Sekolah Menengah Kejuruan yang memiliki kompleksitas layanan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, Z. N., & Suamong, U. A. (2024). Implementasi Manajemen Tata Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah. *Urwatul Wutsqo: Jurnal Studi Kependidikan Dan Keislaman*, 10(2), 260–277. <https://doi.org/10.54437/urwatulwutsqo.v10i2.1759>
- Aminah, S., Rahmah, & Imail, I. (2025). Analisis Efektifitas Penggunaan Teknologi Digital Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Pendidikan. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(2), 230–244. <https://doi.org/10.23969/jp.v10i02.25118>
- Ananda, D., Thohir, M., & Rusmawati, R. (2022). Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 1 Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 4(1), 114–123. <https://doi.org/10.15642/japi.2022.4.1.114-123>
- Badriah, L., & Pramularso, E. (2024). Analisis Persepsi dan Harapan terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah Dasar. *CERMIN: Jurnal Penelitian*, 8(1), 53–63. https://doi.org/10.36841/cermin_unars.v8i1.4141
- Bahtiar, D. S., Akib, H., Darwis, M., & Simanjuntak, S. Y. (2025). The Influence of Administrative Performance on Service Quality at SMK Negeri 1 Gowa. *Pinisi: Journal of Education and Management*, 4(2), 49–62.
- Fajriah, A. (2023). Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Tata Usaha di Sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah Dan Tinggi*, 4(1), 30–35. <https://doi.org/10.30596/jmp-dmt.v4i1.12895>
- Fariyah, U., Arifin, S., Muhith, A., & Ghani, M. F. A. (2024). The Influence of Academic Administration Services with the RATER Approach on Student Satisfaction in Higher Education. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(1), 174–191. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v8i1.6105>
- Fatimah, S., HajarMalawat, S., Junaidy, & Fakhriannor. (2025). Responsivitas Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Mawar Kota Banjarmasin. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 4(1), 782–786. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.1647>
- Firdaus, F., Fajrina, N. N., & Syafrina, M. (2025). Analysis of School Administrative Service Quality Using SERVQUAL Model in SMA Negeri 19 Batam. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(3), 1261–1269. <https://doi.org/10.60036/jbm.618>
- Hasbi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 87–109. <https://doi.org/10.14421/manageria.2018.31-05>
- Hasrawia, Alim, N., & Syahrul. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo. *AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 9(1), 99–112. <https://doi.org/10.37905/aksara.9.1.99-112.2023>
- Inám, A., & Hamdi, M. M. (2023). Implementasi Dimensi Servqual dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pendidikan Islam. *INTIZAM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1), 76–91.
- Isnaeningsih, H. N., Fitriati, A., Pujiharto, & Astuti, H. J. (2021). The influence Quality of Information , Sistem Quality and Service Quality on Satisfaction and User Performace. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(2), 266–281. <https://doi.org/10.18196/mb.v12i2.11185>
- Jamaluddin, Amir, S. W., & Darmawan, R. (2024). Analysis of Administrative Services in Supporting Service Quality at State Vocational School 3 Makassar City. *Pinisi:*

- Journal of Education and Management*, 3(3), 128–134.
- Kartiwi, A. P., & Sa'ud, U. S. (2015). Kualitas Layanan Akademik Sekolah. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 22(2), 39–57. <https://doi.org/10.17509/jap.v22i2.5387>
- Maharani, T., Faiz, A., & Afendi, A. H. (2025). A Humanistic Approach to Cultivating Empathy in Inclusive Elementary Schools : An Analysis of Teacher Strategies. *Journal of Innovation and Research in Primary Education*, 4(4), 2846–2853. <https://doi.org/10.56916/jirpe.v4i4.2198>
- Malau, T. F., Harianja, K. N., Simarmata, Y., & Turnip, H. (2022). Pentingnya Administrasi Sarana dan Prasarana Pendidikan. *Dewantara: Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora*, 1(4), 186–195. <https://doi.org/10.30640/dewantara.v1i4.462>
- Maulana, M. P., & Suryana, S. (2021). Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah. *PeTeKa (Jurnal Penelitian Tindakan Kelas dan Pengembangan Pembelajaran)*, 4(2), 266–274. <https://doi.org/10.31604/ptk.v4i2.266-274>
- Maulana, R., & Darmiyanti, A. (2024). Analisis Administrasi Pendidikan Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(16), 737–748. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13765695>
- Maylitha, E., Hikmah, S. N., Hanifa, S., & Windayana, H. (2021). Revitalisasi Tata Usaha dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Sekolah. *Aulad: Journal on Early Childhood*, 4(3), 80–88. <https://doi.org/10.31004/aulad.v4i3.169>
- Melani, & Taupik, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Tangibel di UPT Dinas Pendidikan Kecamatan Karusen Janang Kabupaten Barito Timur. *JAPB: Journal of Public and Business Administration Students*, 6(2), 809–821.
- Musli, F. A., & Arsyad, A. (2025). Penerapan Budaya Organisasi dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 2 Bone. *SIPAKATAU: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 2(1), 30–40.
- Pandi, A. (2022). Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTs. Hidayatul Muhsinin. *MUDIR: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(1), 162–174. <https://doi.org/10.55352/mudir.v4i1.137>
- Rachmanda, F. D. (2025). Hubungan Kualitas Layanan Administrasi dengan Tingkat Kepuasan Siswa Pendidikan Dasar di UPT SDN Karanganyar Kota Pasuruan Tahun Ajaran 2024/2025. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(2), 1–10. <https://doi.org/10.53697/iso.v5i2.3019>
- Rahmawati, S., Mujiati, & Rahmawati. (2021). Competence of Administrative Personnel in Improving the Quality of Education Administration. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(2), 90–102.
- Rizkiyani, E. S., Gusnardi, & Gimin. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Siswa di SMPIT Muhammadiyah Pangkalan Kerinci. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 17(2), 466–478. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v17>
- Rokhani, R. A., & Purnami, A. S. (2021). Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan di Sekolah Kejuruan Pendahuluan. *Media Manajemen Pendidikan*, 4(1), 69–80. <https://doi.org/10.30738/mmp.v4i1.8563>
- Setiawan, B., & Rahman, M. (2023). The Urgency Of Quality Assurance For Educational Customers. *Ar-Rosikhun: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 38–44. <https://doi.org/10.18860/rosikhun.v3i1.23467>
- Setyaningsih, I., Hariyati, N., & Khamidi, A. (2024). Pengaruh Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah dan Budaya Sekolah terhadap Layanan Sekolah. *Journal of Education Research*, 5(3), 2649–2654. <https://doi.org/10.37985/jer.v5i3.1053>
- Sondakh, V. B., Pangkey, I., & Mokat, J. E. H. (2025). Effectiveness of Administrative Services in SMK Negeri 1 Kakas. *Technium Social Sciences Journal*, 73(1), 89–100. <https://doi.org/10.47577/tssj.v73i1.12977>
- Suryaman, M., & Tukiran, M. (2025). The Impact of SERVQUAL Dimensions on Customer Satisfaction in Education and Training: An Economic Perspective. *International Journal of Economics Development Research*, 6(2), 788–805. <https://doi.org/10.37385/ijedr.v6i2.7322>
- Svari, N. M. F. D. (2023). Optimalisasi Perencanaan Administratif dalam Administrasi Pendidikan untuk Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di Indonesia. *Metta: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(4), 464–478. <https://doi.org/10.37329/metta.v3i4.2877>

- Syukri, M., & Sofian, S. (2024). Kualitas Layanan Terpadu (Total Quality Service) Dalam Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(18), 618–627. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13937802>
- Trisnantya, Z. A., Wolor, C. W., & Swaramarinda, D. R. (2025). The Influence Of Responsiveness And Ease Of Access To Online Administrative Services On Student Satisfaction At The Faculty Of Economics , Jakarta State University. *International Student Conference on Business, Education, Economics, Accounting, and Management*, 3(1), 1620–1627. <https://doi.org/10.21009/ISC-BEAM.013.124>
- Uswah, Evicasari, E., & Sugiarti, T. (2019). The Effect Of Quality Services And Facilities On Student Satisfaction. *JKP: Jurnal Kepemimpinan Pendidikan*, 2(2), 243–252. <https://doi.org/10.22236/jkpuhamka.v2i2.4851>
- Wahyuni, S., Connie, & Kartiwi, A. P. (2024). Determinants of the Quality of Administrative Services. *International Journal of Innovation and Education Research*, 2(2), 16–32. <https://doi.org/10.33369/ijer.v3i1.34245>
- Walikram, M. Z., Ardiansyah, M., & Habibah, S. (2025). Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Madrasah Aliyah Negeri Enrekang. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 2(2), 394–400. <https://doi.org/10.61722/jirs.v2i2.5611>
- Yulianty, S., & Nazif, H. (2021). Pelatihan Peningkatan Kompetensi Tenaga Administrasi SMK Negeri Kota Padang. *Ekasakti: Jurnal Penelitian dan Pengabdian*, 2(1), 51–62. <https://doi.org/10.31933/ejpp.v2i1.414>