

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI DI SMA

Febrianija Br Tarigan¹, Jenny Nancy Kaligis², Johny Taroreh³

Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Manado, Indonesia^{1,2,3}

e-mail: febrianija200203@gmail.com

Diterima: 30/4/2026; Direvisi: 5/5/2026; Diterbitkan: 14/5/2026

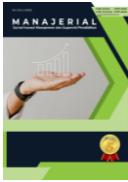
ABSTRAK

Kualitas layanan administrasi sekolah memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas manajemen pendidikan dan kepuasan warga sekolah karena berpengaruh langsung terhadap kelancaran kegiatan akademik maupun nonakademik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan administrasi, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta mendeskripsikan upaya peningkatan layanan di SMA Negeri 1 Tomohon. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan *Focus Group Discussion* (FGD). Informan penelitian terdiri atas kepala sekolah, staf administrasi, guru, siswa, dan orang tua sebagai pengguna layanan administrasi sekolah. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai kondisi riil pelayanan administrasi dari berbagai perspektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan administrasi telah berjalan cukup tertib, terstruktur, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Namun, kendala utama masih ditemukan pada belum optimalnya digitalisasi sistem, keterbatasan sumber daya manusia, serta fluktuasi beban kerja yang memengaruhi efektivitas pelayanan pada periode tertentu. Upaya peningkatan dilakukan melalui evaluasi layanan secara berkala, pengembangan sistem pengarsipan digital, dan peningkatan kompetensi tenaga administrasi melalui pelatihan. Selain itu, komitmen kelembagaan menjadi faktor penting dalam mendukung perbaikan layanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, penguatan sistem administrasi berbasis digital yang terintegrasi menjadi strategi utama dalam menciptakan layanan yang lebih efektif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna di era pendidikan modern.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Administrasi Sekolah, Digitalisasi, Peningkatan Mutu, Pelayanan Publik*

ABSTRACT

The quality of school administrative services plays an important role in supporting the effectiveness of educational management and the satisfaction of school stakeholders, as it directly affects the smooth implementation of academic and non-academic activities. This study aims to analyze the quality of administrative services, identify the obstacles encountered, and describe efforts to improve services at SMA Negeri 1 Tomohon. The study employed a descriptive qualitative approach using observation, in-depth interviews, and Focus Group Discussions (FGD) for data collection. The research informants consisted of the principal, administrative staff, teachers, students, and parents as users of school administrative services. This approach enabled the researcher to obtain a comprehensive understanding of the actual conditions of administrative services from various perspectives. The findings revealed that the administrative services had been implemented in an orderly, structured, and responsive manner according to users' needs. However, the main obstacles were the limited optimization of system



digitalization, limited human resources, and workload fluctuations that affected service effectiveness during certain periods. Improvement efforts were carried out through regular service evaluations, the development of digital archiving systems, and the enhancement of administrative staff competencies through training. In addition, institutional commitment became an important supporting factor in promoting sustainable service improvement. Therefore, strengthening an integrated digital-based administrative system is a key strategy for creating more effective, adaptive, and user-oriented services in the modern education era.

Keywords: *Service Quality, School Administration, Digitalization, Quality Improvement, Public Service*

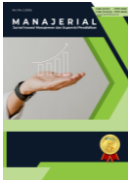
PENDAHULUAN

Perkembangan globalisasi dan transformasi digital menuntut peningkatan kualitas layanan di berbagai sektor, termasuk pendidikan. Sekolah tidak hanya berperan dalam proses pembelajaran, tetapi juga dalam menyediakan layanan administrasi yang efektif dan efisien guna mendukung keberlangsungan kegiatan akademik dan nonakademik. Layanan administrasi yang berkualitas berkontribusi langsung terhadap kelancaran pengelolaan data, komunikasi, serta pelayanan kepada siswa, guru, dan orang tua. Dalam konteks ini, kualitas layanan administrasi menjadi indikator penting dalam menilai kinerja manajemen sekolah secara menyeluruh (Huda & Ginanjar, 2026). Seiring dengan perkembangan teknologi, tuntutan terhadap layanan yang cepat, akurat, dan berbasis digital semakin meningkat.

Transformasi administrasi pendidikan juga dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Penerapan sistem informasi manajemen terbukti mampu meningkatkan efisiensi serta kualitas layanan administrasi di sekolah (Ariatpi & Ismatullah, 2025). Selain itu, kompetensi tenaga administrasi memiliki peran strategis dalam mendukung efektivitas pengelolaan layanan, khususnya dalam pengarsipan dan pengelolaan data (Maulana & Naimah, 2025). Namun demikian, tidak semua lembaga pendidikan mampu mengoptimalkan transformasi tersebut secara merata, sehingga masih ditemukan ketidaksesuaian antara tuntutan layanan modern dengan praktik di lapangan (Purwani et al., 2025). Kondisi ini menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap kualitas layanan administrasi secara berkelanjutan.

Kualitas layanan dalam konteks pendidikan sering dikaitkan dengan tingkat kepuasan pengguna layanan, seperti siswa dan orang tua. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna (Rachmanda, 2025). Hal ini sejalan dengan temuan Bwachele et al. (2023) yang menyatakan bahwa kesenjangan antara harapan dan layanan yang diterima dapat memengaruhi persepsi kualitas secara keseluruhan. Selain itu, perkembangan konsep *service quality* menuju *e-service quality* menegaskan pentingnya integrasi teknologi dalam meningkatkan responsivitas dan akurasi layanan (Ighomereho et al., 2022). Dengan demikian, kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh aspek prosedural, tetapi juga oleh kemampuan institusi dalam beradaptasi dengan perubahan digital.

Pengukuran kualitas layanan pendidikan umumnya menggunakan pendekatan SERVQUAL yang mencakup dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pendekatan ini telah banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan administrasi sekolah (Rahmawati, 2025; Sari, 2025). Kepuasan pengguna akan terbentuk ketika layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan serta memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa kualitas layanan administrasi yang



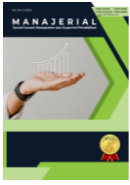
terstruktur dan responsif berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan pengguna serta persepsi efektivitas layanan pendidikan (Yidana et al., 2023). Dengan demikian, kualitas layanan tidak hanya berfungsi sebagai aspek operasional, tetapi juga sebagai faktor strategis dalam membangun kepercayaan dan citra lembaga pendidikan. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada pengukuran tingkat kualitas layanan atau kepuasan pengguna secara umum tanpa mengintegrasikan analisis hambatan operasional dan strategi peningkatan layanan secara kontekstual di tingkat sekolah. Selain itu, penelitian terdahulu cenderung menempatkan SERVQUAL hanya sebagai alat evaluasi kuantitatif, sehingga belum banyak mengungkap dinamika implementasi layanan administrasi secara mendalam dalam konteks transformasi digital di sekolah menengah. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu diisi melalui analisis yang lebih komprehensif.

Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas layanan administrasi sekolah dengan mengintegrasikan analisis kondisi layanan, hambatan, serta upaya peningkatan berbasis konteks lokal masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan administrasi di SMA Negeri 1 Tomohon, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta merumuskan upaya peningkatan yang relevan. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi analisis kualitas layanan berbasis SERVQUAL dengan identifikasi faktor penghambat dan strategi peningkatan layanan dalam konteks nyata administrasi sekolah menengah berbasis transformasi digital. Penelitian ini tidak hanya menilai kualitas layanan dari sisi pengguna, tetapi juga mengeksplorasi keterkaitan antara sistem administrasi, kesiapan sumber daya manusia, dan adaptasi teknologi sebagai satu kesatuan dalam efektivitas layanan sekolah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan teoretis dalam pengembangan manajemen layanan administrasi pendidikan yang lebih efektif dan adaptif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan menggambarkan secara mendalam kualitas layanan administrasi di SMA Negeri 1 Tomohon. Penelitian dilaksanakan di SMA Negeri 1 Tomohon dengan subjek penelitian meliputi kepala sekolah, staf administrasi, guru, siswa, dan orang tua sebagai pengguna layanan. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung informan dalam proses pelayanan administrasi serta kemampuan memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Desain penelitian difokuskan pada eksplorasi kondisi layanan, identifikasi hambatan, serta upaya peningkatan kualitas layanan administrasi secara kontekstual. Teknik pengumpulan data meliputi observasi langsung terhadap proses layanan, wawancara mendalam dengan informan kunci, *Focus Group Discussion* (FGD) untuk memperoleh perspektif kolektif, serta dokumentasi berupa arsip dan dokumen administrasi. Penggunaan berbagai teknik ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang komprehensif melalui triangulasi sumber dan metode.

Prosedur penelitian dilakukan secara bertahap, dimulai dari tahap persiapan (penyusunan instrumen dan penentuan informan), dilanjutkan dengan pengumpulan data di lapangan melalui observasi, wawancara, dan FGD, kemudian tahap pengolahan dan analisis data, serta penarikan kesimpulan. Analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara berkelanjutan selama proses penelitian berlangsung. Untuk meningkatkan validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi serta didukung oleh pedoman wawancara dan lembar observasi sebagai instrumen



penelitian. Kisi-kisi instrumen penelitian disusun berdasarkan dimensi kualitas layanan SERVQUAL yang mencakup aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai dasar dalam mengidentifikasi kualitas layanan administrasi sekolah. Dengan pendekatan ini, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang akurat dan mendalam mengenai kualitas layanan administrasi sekolah.

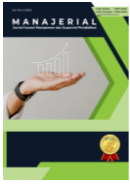
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Untuk memperoleh gambaran yang lebih sistematis mengenai kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Tomohon, hasil penelitian dianalisis menggunakan kerangka SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pendekatan ini digunakan untuk mengidentifikasi kondisi pelayanan berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna layanan di sekolah. Analisis pada setiap dimensi membantu menunjukkan aspek pelayanan yang telah berjalan optimal maupun bagian yang masih memerlukan peningkatan. Dengan demikian, penggunaan kerangka SERVQUAL tidak hanya memberikan gambaran umum mengenai kualitas layanan, tetapi juga membantu memahami hubungan antara sistem pelayanan, sumber daya manusia, dan efektivitas administrasi sekolah. Ringkasan hasil analisis kualitas pelayanan administrasi berdasarkan dimensi SERVQUAL disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Berdasarkan SERVQUAL

| Dimensi SERVQUAL | Indikator Temuan | Hasil Temuan Lapangan | Kategori | Implikasi Temuan |
|-------------------------------|--|--|----------|--|
| Tangibles (Bukti Fisik) | Sistem layanan dan sarana administrasi | Sistem administrasi masih dominan manual, penggunaan arsip digital belum optimal, serta keterbatasan fasilitas pendukung layanan | Cukup | Menunjukkan perlunya modernisasi sistem administrasi untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan |
| Reliability (Keandalan) | Konsistensi dan ketepatan layanan | Prosedur administrasi berjalan konsisten, dokumen tersusun rapi, dan kesalahan administrasi relatif minim | Baik | Mengindikasikan bahwa tenaga administrasi telah memiliki kemampuan kerja yang cukup stabil dan terstruktur |
| Responsiveness (Daya Tanggap) | Kecepatan dan ketanggapan layanan | Terjadi keterlambatan pelayanan pada periode dengan beban kerja tinggi, terutama saat | Cukup | Menunjukkan bahwa kapasitas layanan belum sepenuhnya mampu menyesuaikan |



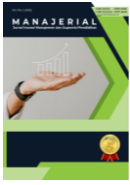
| | | | | |
|---------------------|---|---|-------------|--|
| | | pengurusan dokumen massal | | peningkatan kebutuhan pengguna |
| Assurance (Jaminan) | Profesionalisme dan kepercayaan layanan | Pelayanan diberikan secara ramah, sopan, profesional, dan mampu membangun rasa percaya pengguna | Sangat Baik | Menggambarkan adanya kualitas interaksi interpersonal yang mendukung kepuasan pengguna layanan |
| Empathy (Empati) | Perhatian terhadap kebutuhan pengguna | Staf administrasi menunjukkan kepedulian terhadap pengguna, namun sosialisasi prosedur layanan masih terbatas | Baik | Menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi layanan agar pengguna lebih memahami prosedur administrasi |

Berdasarkan Tabel 1, dimensi *assurance* dan *reliability* menjadi aspek yang paling dominan dalam mendukung kualitas pelayanan administrasi di sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan cenderung memberikan penilaian positif terhadap sikap profesional tenaga administrasi serta konsistensi pelayanan yang diberikan. Namun demikian, dimensi *tangibles* dan *responsiveness* masih menunjukkan adanya keterbatasan pada aspek sistem dan efisiensi pelayanan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan administrasi tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur dan dukungan teknologi yang digunakan dalam pelayanan sekolah.

Selain menganalisis kualitas layanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan administrasi sekolah. Identifikasi permasalahan dilakukan untuk mengetahui faktor utama yang menjadi hambatan dalam proses pelayanan sehingga rekomendasi yang diberikan dapat lebih tepat sasaran. Analisis ini menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sistem, kompetensi sumber daya manusia, dan efektivitas komunikasi layanan. Oleh karena itu, hasil identifikasi masalah diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi pengembangan layanan administrasi yang lebih efektif, adaptif, dan berkelanjutan di lingkungan sekolah. Ringkasan identifikasi permasalahan, dampak, dan rekomendasi perbaikan layanan administrasi disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Identifikasi Permasalahan dan Rekomendasi Perbaikan Layanan Administrasi

| Permasalahan | Penyebab Utama | Dampak terhadap Layanan | Rekomendasi Perbaikan |
|----------------------------------|---|--|---|
| Sistem administrasi masih manual | Minimnya digitalisasi dan keterbatasan sistem informasi | Proses pelayanan menjadi lebih lambat dan pengelolaan arsip kurang efisien | Implementasi sistem administrasi berbasis digital dan pengembangan arsip elektronik |

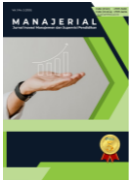


| | | | |
|---|--|--|---|
| Keterlambatan layanan | Kekurangan tenaga administrasi dan tingginya beban kerja pada waktu tertentu | Pengguna harus menunggu lebih lama dan efektivitas pelayanan menurun | Penambahan SDM, redistribusi tugas, dan pengaturan jadwal pelayanan |
| Kurangnya pemahaman siswa terhadap prosedur | Sosialisasi informasi administrasi belum optimal | Siswa sering mengalami kesalahan prosedur dan pengulangan pengurusan dokumen | Penyediaan panduan layanan, media edukasi, dan sosialisasi berkala |
| Akses informasi layanan terbatas | Media komunikasi dan informasi belum terintegrasi | Pengguna kesulitan memperoleh informasi secara cepat dan akurat | Pemanfaatan platform digital, website sekolah, dan layanan informasi daring |
| Pengelolaan dokumen belum terintegrasi | Sistem pengarsipan masih konvensional | Risiko kehilangan data dan keterlambatan pencarian dokumen meningkat | Pengembangan database administrasi terpusat dan sistem backup data |
| Kompetensi digital tenaga administrasi belum merata | Pelatihan teknologi administrasi masih terbatas | Pemanfaatan teknologi belum optimal dalam pelayanan | Pelatihan berkala terkait administrasi digital dan manajemen layanan |

Mengacu pada Tabel 2, sebagian besar permasalahan pelayanan administrasi berkaitan dengan keterbatasan digitalisasi sistem dan pengelolaan sumber daya manusia. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan administrasi sekolah sangat dipengaruhi oleh kemampuan institusi dalam mengintegrasikan teknologi dengan proses pelayanan. Selain berdampak pada efisiensi kerja, keterbatasan tersebut juga memengaruhi kualitas pengalaman pengguna dalam memperoleh layanan administrasi. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan tidak hanya diarahkan pada aspek teknis, tetapi juga pada penguatan kapasitas organisasi dan pengembangan budaya pelayanan berbasis digital yang lebih adaptif dan berkelanjutan.

Pembahasan

Pembahasan ini menunjukkan bahwa mutu layanan administrasi di SMA Negeri 1 Tomohon secara umum berada pada kategori baik, namun masih menyisakan celah pada aspek tertentu yang berkaitan dengan efektivitas proses layanan. Secara konseptual, temuan ini sejalan dengan pendekatan SERVQUAL yang menekankan pentingnya kesesuaian antara harapan dan persepsi pengguna layanan dalam menentukan kualitas layanan (Alemu, 2023; Júnior-Florianópolis & Baldessar-Florianópolis, 2024). Hasil penelitian juga mengindikasikan bahwa sistem layanan telah terstruktur dengan baik, namun pemahaman pengguna terhadap prosedur belum merata. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh sistem yang ada, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi layanan kepada pengguna. Temuan ini memperkuat bahwa dimensi komunikasi layanan merupakan faktor krusial yang sering terabaikan dalam implementasi kualitas layanan pendidikan modern. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya hanya menitikberatkan pada pengukuran tingkat

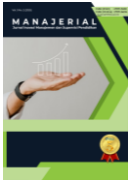


kepuasan layanan, penelitian ini menempatkan komunikasi layanan, kesiapan sistem digital, dan keterpaduan antar dimensi SERVQUAL sebagai bagian dari analisis yang saling berhubungan dalam konteks administrasi sekolah menengah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggambarkan kualitas layanan, tetapi juga menjelaskan dinamika internal yang memengaruhi efektivitas layanan administrasi secara lebih kontekstual.

Dari perspektif keandalan (*reliability*), layanan administrasi menunjukkan konsistensi dalam pengelolaan dokumen serta minimnya kesalahan administratif. Hal ini selaras dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa keandalan merupakan indikator utama dalam membangun kepercayaan pengguna layanan pendidikan (Rozak et al., 2022; Irmawati et al., 2025). Namun demikian, keandalan yang tinggi tidak sepenuhnya diikuti oleh kecepatan layanan, terutama ketika terjadi peningkatan beban kerja. Kondisi ini menunjukkan adanya *trade-off* antara akurasi dan efisiensi layanan yang perlu dikelola secara strategis. Dalam konteks ini, pendekatan *Total Quality Management* (TQM) menekankan pentingnya perbaikan berkelanjutan untuk menyeimbangkan kedua aspek tersebut. Temuan ini memberikan kontribusi baru bahwa kualitas layanan administrasi sekolah tidak cukup diukur melalui tingkat akurasi semata, tetapi juga harus mempertimbangkan kemampuan sistem dalam menjaga stabilitas layanan pada kondisi beban kerja tinggi. Perspektif ini memperluas kajian SERVQUAL yang sebelumnya lebih dominan berfokus pada persepsi kepuasan pengguna dibandingkan ketahanan operasional layanan.

Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan masih mengalami keterlambatan dalam kondisi tertentu. Temuan ini konsisten dengan studi Hidayat et al. (2024) yang menegaskan bahwa keterbatasan sistem manual dan sumber daya manusia menjadi hambatan utama dalam meningkatkan kecepatan layanan administrasi. Selain itu, penelitian Asnawi dan Supriyanto (2022) juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna layanan sangat dipengaruhi oleh kecepatan dan ketepatan respons terhadap kebutuhan pengguna. Dengan demikian, rendahnya responsivitas dalam situasi tertentu mengindikasikan perlunya transformasi sistem menuju digitalisasi yang lebih adaptif. Hal ini menjadi penting mengingat tuntutan layanan pendidikan saat ini semakin mengarah pada efisiensi berbasis teknologi. Kebaruan pada aspek ini terletak pada identifikasi hubungan antara keterbatasan digitalisasi dan fluktuasi beban kerja administratif yang secara langsung memengaruhi responsivitas layanan sekolah. Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital bukan hanya berfungsi sebagai modernisasi sistem, tetapi juga sebagai strategi untuk menjaga konsistensi kualitas layanan dalam situasi operasional yang dinamis.

Dari aspek jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*), hasil penelitian menunjukkan bahwa staf administrasi telah mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan membantu. Temuan ini sejalan dengan penelitian Brown et al. (2024) yang menunjukkan bahwa interaksi interpersonal yang positif dalam layanan pendidikan berkontribusi pada peningkatan persepsi diri dan kenyamanan pengguna layanan. Selain itu, Bizuneh (2022) dan Molla (2022) menegaskan bahwa persepsi terhadap efektivitas layanan sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pemberi dan penerima layanan. Namun demikian, masih ditemukan keterbatasan dalam memahami kebutuhan spesifik pengguna, terutama bagi siswa baru. Hal ini menunjukkan bahwa empati tidak hanya berkaitan dengan sikap, tetapi juga kemampuan memahami kebutuhan pengguna secara kontekstual dan mendalam. Temuan ini mempertegas bahwa kualitas interaksi interpersonal dalam layanan administrasi sekolah memiliki peran strategis dalam membangun persepsi positif pengguna, khususnya pada lingkungan pendidikan yang melibatkan karakteristik pengguna yang beragam. Dengan demikian, penelitian ini



memperluas pemahaman bahwa dimensi empati dalam SERVQUAL tidak hanya bersifat psikologis, tetapi juga komunikatif dan informatif.

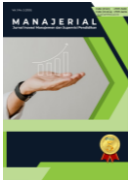
Pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), penelitian ini menemukan bahwa sistem administrasi masih didominasi oleh pengarsipan manual. Temuan ini menguatkan hasil penelitian Liu et al. (2026) yang menyatakan bahwa dukungan sistem dan infrastruktur memiliki peran penting dalam membentuk identitas profesional dan efektivitas layanan dalam lingkungan pendidikan. Selain itu, penggunaan sistem manual terbukti menghambat efisiensi layanan serta meningkatkan beban kerja administratif. Keterbatasan ini menjadi indikator bahwa transformasi digital bukan lagi pilihan, melainkan kebutuhan mendesak dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Dengan demikian, penguatan infrastruktur teknologi menjadi salah satu prioritas strategis dalam pengembangan layanan administrasi. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih menekankan digitalisasi sebagai alat efisiensi administrasi, penelitian ini menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur digital juga berdampak pada dimensi layanan lain, seperti responsivitas, keandalan, dan aksesibilitas informasi. Hal ini memperlihatkan adanya keterkaitan multidimensional antara aspek fisik layanan dan efektivitas pelayanan administrasi sekolah secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa mutu layanan administrasi tidak hanya dipengaruhi oleh satu dimensi, tetapi merupakan hasil interaksi kompleks antara sistem, sumber daya manusia, dan teknologi. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi analisis SERVQUAL dan *Total Quality Management* (TQM) dalam konteks layanan administrasi sekolah menengah yang menunjukkan bahwa keandalan tinggi tidak selalu diikuti oleh responsivitas yang optimal akibat keterbatasan sistem dan sumber daya. Selain itu, penelitian ini menawarkan perspektif baru dengan menempatkan digitalisasi layanan sebagai faktor penghubung antar dimensi SERVQUAL, sehingga kualitas layanan dipahami sebagai sistem yang saling terintegrasi, bukan dimensi yang berdiri sendiri. Pendekatan ini memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian kualitas layanan pendidikan berbasis administrasi sekolah yang masih relatif terbatas dalam penelitian sebelumnya. Meskipun demikian, penelitian ini masih memiliki keterbatasan dalam jumlah informan dan kedalaman eksplorasi kuantitatif. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lanjutan dengan pendekatan *mixed methods* atau berbasis *digital analytics* untuk menguji efektivitas transformasi layanan secara lebih komprehensif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi di SMA Negeri 1 Tomohon telah berjalan cukup baik melalui sistem yang terstruktur dan didukung oleh sikap pelayanan yang profesional. Layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan administrasi warga sekolah dan membentuk persepsi positif terhadap kinerja administrasi. Namun demikian, efektivitas layanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan pada aspek kecepatan pelayanan dan pemanfaatan teknologi yang belum optimal. Penelitian ini memberikan kontribusi pada penguatan penerapan model SERVQUAL dalam konteks layanan administrasi sekolah, khususnya pada dimensi keandalan, daya tanggap, dan bukti fisik yang perlu ditingkatkan.

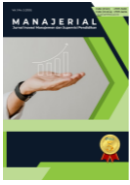
Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya pengembangan sistem administrasi berbasis digital, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta penguatan komunikasi layanan kepada pengguna. Secara teoretis, temuan ini memperluas kajian kualitas layanan pendidikan dengan menempatkan SERVQUAL sebagai kerangka yang adaptif dalam analisis



layanan administrasi sekolah. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan penggunaan pendekatan kuantitatif atau mixed methods guna mengukur kepuasan pengguna secara lebih komprehensif. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan administrasi berbasis digital dan responsif merupakan kunci utama dalam meningkatkan efektivitas manajemen sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Alemu, A. (2023). Assessing service quality in tertiary Education using adapted SERVQUAL scale. *Cogent Education*, 10(2), 2259733. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2259733>
- Ariatpi, F., & Ismatullah, A. (2025). Dampak Implementasi Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan: The Impact of Management Information System Implementation on the Quality of Educational Administration Services. *Epistemic: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 4(2), 253–272. <https://doi.org/10.70287/epistemic.v4i2.391>
- Asnawi, A. R., & Supriyanto, A. (2022). Pengukuran kepuasan layanan pendidikan menggunakan pendekatan HEISQUAL dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 10(2), 128-136. <https://doi.org/10.21831/jamp.v10i2.48568>
- Bizuneh, S. (2022, March). Belief in counseling service effectiveness and academic self-concept as correlates of academic help-seeking behavior among college students. In *Frontiers in Education*, 7, 834748. <https://doi.org/10.3389/feduc.2022.834748>
- Brown, H. E., Parker, A. L., Johnson, T. K., & Ereksion, D. M. (2024). Me, myself, and I: Therapy and self-concept change in college students. *Journal of College Student Mental Health*, 38(3), 477-499. <https://doi.org/10.1080/87568225.2023.2198154>
- Bwachele, V. W., Chong, Y. L., & Krishnapillai, G. (2023). Perceived service quality and student satisfaction in higher learning institutions in Tanzania. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 444. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01913-6>
- Hidayat, J., Juansen, M., Kirman, K., & Saputera, S. (2024). Evaluasi Efektivitas Sistem Akademik Menggunakan Model Servqual Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan. *Jurnal Media Infotama*, 20(2), 402-409. <https://doi.org/10.37676/jmi.v20i2.6218>
- Huda, D. M., & Ginanjar, M. H. (2026). Implementation of Service Quality–Based Administrative Management in Enhancing the Effectiveness of Educational Administrative Services. *El-Idare: Journal of Islamic Education Management*, 12(1), 1-13. <https://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/El-idare/article/view/33923>
- Ighomereho, S. O., Ojo, A. A., Omoyele, S. O., & Olabode, S. O. (2022). From service quality to e-service quality: Measurement, dimensions and model. *arXiv preprint arXiv:2205.00055*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2205.00055>
- Irmawati, I., Halik, A., Rusliana, R., & Syamsuriani, S. (2025). Mutu layanan (service quality) pada satuan pendidikan. *Sulawesi Tenggara Educational Journal*, 5(1), 400-407. <https://doi.org/10.54297/seduj.v5i1.1126>
- Júnior-Florianópolis, E. C. N., & Baldessar-Florianópolis, M. J. (2024). Avaliando A Qualidade Dos Serviços Educacionais No Período Da Pandemia Com A Escala Servqual: Uma Revisão Integrativa De 2019 A 2023avaliando A Qualidade Dos Serviços Educacionais No Período Da Pandemia Com A Escala Servqual: Uma Revisão Integrativa De 2019



- A 2023. *Revista Educação & Ensino-ISSN 2594-4444*, 8(1). <https://doi.org/10.71136/ree.v8i1.644>
- Liu, Y., Li, D., & Shen, F. (2026). International Counseling Students' Social Support and Personal and Professional Identities: a Mixed Methods Investigation. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 48(1), 15. <https://doi.org/10.1007/s10447-026-09640-8>
- Maulana, A., & Naimah, S. (2025). Kompetensi tenaga administrasi terhadap efektivitas pengelolaan arsip di lembaga pendidikan. *Jurnal Pelita Pendidikan*, 2(1), 42-57. <https://doi.org/10.65226/jpp.v2i1.162>
- Molla, S. (2022). Help-seeking behavior, belief in counseling service effectiveness and academic self-concept of college students. *Cogent Education*, 9(1), 2142458. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2022.2142458>
- Purwani, R., Fathoni, A., Sarilan, S., & Siswanto, H. (2025). Transformasi administrasi pendidikan untuk mengoptimalkan efisiensi dan kualitas layanan pendidikan pada era digital. *Jurnal Keilmuan Dan Keislaman*, 53-58. <https://doi.org/10.23917/jkk.v4i1.261>
- 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), 10. <https://doi.org/10.53697/iso.v5i2.3019>
- Rahmawati, A. N. I. S. A. (2025). Analisis kualitas layanan pendidikan menggunakan metode service quality (SERVQUAL): Studi kasus SDN Lambangsari 05 Tambun Selatan. *Jurnal Manuhara*, 3(4), 386-399. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v3i4.2225>
- Rozak, L. A., Bahri Arifin, M., Rykova, I. N., Grishina, O. A., Komariah, A., Nurdin, D., ... & Dudnik, O. V. (2022). Empirical evaluation of educational service quality in the current higher education system. *Emerging Science Journal*, 6(Special Issue), 55-77. <https://doi.org/10.28991/ESJ-2022-SIED-05>
- Sari, E. (2025). Analisis Kualitas Layanan Akademik Sekolah Berdasarkan Persepsi Siswa dan Wali Murid dengan Pendekatan Servqual di Smpn 3 Tanah Putih. *Journal of Transformational Human Resource Management*, 1(1), 37-44. <https://doi.org/10.64118/jthrm.v1i1.89>
- Yidana, P., Bangase, E. A., Bagina, M. R., & Billa, G. (2023). A Model of administrative service quality in higher education. *British Journal of Education, Learning and Development Psychology*, 6(3), 52-75. <https://doi.org/10.52589/BJELDP-XX8LIQLC>