

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kinerja Pelayanan Administrasi Tata Usaha

1. Pengertian Kinerja Pelayanan Administrasi TU

Kinerja pada dasarnya merujuk pada capaian atau prestasi dari suatu aktivitas kerja. Menurut KBBI, kinerja diartikan sebagai sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja (tentang peralatan). Sejalan dengan pengertian tersebut, kinerja dalam kajian manajemen/organisasi sering dijelaskan sebagai hasil kerja yang tampak dari perilaku maupun output yang dihasilkan. Dalam jurnal (Widodo, 2022) Kinerja dijelaskan sebagai nilai dari perilaku pegawai yang berkontribusi positif atau negatif terhadap pencapaian tujuan organisasi, dan juga disebut sebagai hasil proses kerja yang diukur selama periode tertentu berdasarkan ketentuan/kesepakatan yang ditetapkan. Selain itu menurut Akhmad et al. 2024, kinerja dijelaskan sebagai fungsi dari interaksi kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*), dan kesempatan (*opportunity*), serta didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawabnya. Pemahaman mengenai kinerja tersebut menjadi dasar dalam menilai pelaksanaan suatu pekerjaan, khususnya ketika kinerja dikaitkan dengan aktivitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi.

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh suatu institusi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa (Abdillah, 2024). Pelayanan dipahami sebagai proses kerja yang dilaksanakan secara sistematis oleh organisasi melalui interaksi antara pemberi dan penerima layanan dengan tujuan memberikan manfaat dan kepuasan bagi pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan prinsip amanah dalam menjalankan tanggung jawab, sebagaimana disebutkan dalam Al-Qur'an Surah An-Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ

Artinya; "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan

hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkan dengan adil”.

Menurut Kementerian Agama RI (2019) ayat ini mengandung dua perintah utama. Pertama, kewajiban menunaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, yang mencakup seluruh bentuk tanggung jawab profesionalisme, kejujuran, dan integritas dalam menjalankan tugas pelayanan. Kedua, perintah untuk bersikap adil dalam menetapkan keputusan atau memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan status sosial.

Hal ini dipertegas oleh (Shihab, 2002) dalam *Tafsir Al-Misbah*, bahwa kata *al-amānāt* berbentuk jamak yang mengindikasikan beragamnya bentuk tanggung jawab yang harus dipenuhi, termasuk amanah tata kelola dan pelayanan administrasi. Petugas pelayanan wajib memberikan hak-hak penerima layanan (peserta didik) secara rasional, tepat waktu, dan proporsional demi terciptanya keadilan serta kepuasan publik.

Prinsip tersebut menegaskan bahwa setiap petugas administrasi memiliki kewajiban moral untuk memberikan hak-hak siswa secara tepat dan adil. Dalam konteks pendidikan, pelayanan tidak hanya berkaitan dengan layanan akademik, tetapi juga mencakup layanan administratif dan layanan pendukung lainnya yang dirasakan langsung oleh peserta didik sebagai pengguna layanan pendidikan (Wibisono, 2021). Selain itu, kualitas pelayanan pendidikan dipengaruhi oleh bagaimana proses layanan tersebut dirancang, dilaksanakan, dan di evaluasi secara berkelanjutan agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan pendidikan (Asnawi & Supriyanto, 2022).

Administrasi tata usaha adalah bagian penting dari administrasi pendidikan yang mencakup kegiatan pengelolaan dokumen, data, dan informasi secara sistematis untuk mendukung penyelenggaraan kegiatan organisasi, khususnya di sekolah. Dalam praktiknya, administrasi tata usaha meliputi kegiatan seperti menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim, serta menyimpan bahan keterangan yang diperlukan dalam operasional organisasi agar proses administrasi berjalan tertib dan teratur sehingga

informasi yang dibutuhkan pimpinan tersedia tepat waktu dan akurat. Pendekatan sistematis ini bertujuan membantu pengambilan keputusan, koordinasi, dan pelaksanaan tugas administrasi di sekolah sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai secara efektif dan efisien (Dewi Puspita Sari, Nur Aisyah, 2025).

Dalam konteks sekolah, administrasi tata usaha tidak hanya sekedar pengelolaan surat-menyurat, tetapi juga mencakup seluruh aktivitas yang berkaitan dengan pengumpulan, pencatatan penyimpanan, dan penyampaian informasi penting dalam bentuk warkat atau dokumen tertulis. Tenaga administrasi tata usaha berperan sebagai pendukung utama dalam pelayanan administrasi kepada siswa, guru, staf, dan pihak terkait lain, sehingga proses kegiatan belajar mengajar mengajar serta aktivitas sekolah lainnya dapat berjalan lancar tanpa hambatan administratif. Dengan demikian, administrasi tata usaha menjadi subsistem organisasi yang berperan strategis dalam upaya mencapai tujuan sekolah keseluruhan (Ramadhani, 2019).

Eksistensi dan standarisasi kinerja ini diperkuat secara yuridis melalui Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang menekankan pentingnya pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien. Secara lebih spesifik, tata kelola tenaga administrasi sekolah wajib merujuk pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008. Regulasi ini menetapkan standar kompetensi yang mencakup dimensi kepribadian, sosial, teknis, dan manajerial bagi seluruh lini administrasi, mulai dari kepala tata usaha hingga pelaksana urusan kesiswaan dan persuratan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi bukan sekedar rutinitas teknis, melainkan perwujudan dari standar kompetensi yang telah ditetapkan oleh negara.

Penelitian yang mengkaji layanan administrasi sekolah menunjukan bahwa proses dan kualitas pelayanan administrasi memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan dan harapan siswa serta pemangku kepentingan sekolah, karena aspek-aspek seperti keandalan, daya tanggap, bukti fisik, jaminan dan empati dalam pelayanan berkontribusi pada pengalaman layanan

yang dirasakan pengguna. Penelitian Miftahul Jannah, et al. (2024) menggambarkan bahwa tata kelola kelola administrasi yang baik tidak hanya berdambak pada tertibnya pengelolaan dokumen, tetapi juga pada cara sekolah memebrikan layanan administratif secara efektif dan profesional kepada seluruh pengguna layanan pendidikan. Oleh sebab itu, kinerja pelayanan administrasi tata usaha dapat diartikan sebagai kemampuan tenaga administrasi dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi yang efisien, akurat, dan mampu memenuhi harapan pengguna layanan di lingkungan sekolah.

2. Fungsi dan Tujuan Pelayanan Administrasi TU

Pelayanan administrasi tata usaha memiliki fungsi strategis dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan pendidikan melalui pengelolaan dokumen, surat-menyurat, penyimpanan arsip, serta pengelolaan berbagai data administrasi sekolah secara sistematis. Ketatausahaan tidak hanya berperan dalam pencatatan kegiatan administratif, tetapi juga menjadi pusat informasi yang menunjang efektivitas manajemen sekolah dan pengambilan Keputusan pimpinan (Dhiya Fadhilah Ismi, Rezcha Amanda, Ermita, 2025). Selain itu, fungsi tata usaha juga mencakup administrasi kepegawaian, kesiswaan, keuangan, serta sarana dan prasarana guna memastikan seluruh kegiatan oprasional sekolah berjalan tertib dan terstruktur (Muhammad Fauzi, 2023).

Adapun tujuan layanan administrsi tata usaha adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi sekolah serta mendukung peningkatan mutu pelayanan pendidikan secara professional mampu meningkatkan kepuasan stakeholder serta kredibilitas institusi Pendidikan. Dengan demikian, pelayanan administrasi tata usah tidak hanya bertujuan memastikan kelancaran oprasional seklah, tetapi juga berkontribusi terhadap terciptanya layanan pendidikan yang berkualitas dan responsive terhadap kebutuhan warga sekolah.

3. Ruang Lingkup Pelayanan Administrasi TU

Ruang lingkup pelayanan administrasi tata usaha di sekolah mencakup seluruh kegiatan administrasi yang berkaitan dengan pengelolaan data, dokumen, dan informasi guna mendukung penyelenggaraan pendidikan secara efektif. Pelayanan administrasi tata usaha meliputi administrasi kesiswaan,

administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, persuratan dan pengarsipan, administrasi sarana dan prasarana, serta administrasi hubungan Masyarakat. Seluruh ruang lingkup tersebut berfungsi sebagai system pendukung utama dalam kelancaran kegiatan akademik dan non-akademik di sekolah, serta menjadi sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan Keputusan manajemen sekolah (Achruh & Rasyid, 2023).

Lebih lanjut, ruang lingkup pelayanan administrasi tata usaha juga mencakup pelayanan informasi dan pelayanan administratif kepada siswa, guru, orang tua, serta pihak eksternal sekolah. Pelayanan tersebut diwujudkan melalui penyediaan layanan administrasi yang cepat, akurat dan mudah di akses, sehingga mampu memenuhi pengguna layanan Pendidikan. Pengelolaan ruang lingkup administrasi yang tertib dan professional akan berdampak pada peningkatan efisiensi oprasional sekolah serta mendukung terciptanya mutu pelayanan pendidikan yang lebih baik (Amelia & Hadijaya, 2024).

Meskipun ruang lingkup administrasi tata usaha mencakup berbagai aspek manajerial, dalam konteks penelitian ini, fokus utama terletak pada layanan yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan peserta didik. Efektivitas staf dalam mengelola administrasi kesiswaan dan persuratan menjadi titik temu utama (*touchpoint*) yang akan membentuk persepsi siswa. Oleh karena itu, konsistensi kinerja pada ruang lingkup tersebut menjadi faktor krusial dalam menentukan tinggi rendahnya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik.

4. Indikator Kinerja Pelayanan Administrasi TU

Indikator kinerja pelayanan administrasi Tata Usaha dalam penelitian ini mengacu pada model SERVQUAL. Model ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam artikel Rapa, Cahyono & Fais (2025) dijelaskan bahwa lima dimensi SERVQUAL digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, model SERVQUAL relevan digunakan untuk menilai kinerja pelayanan administrasi Tata Usaha, karena dapat

menggambarkan mutu layanan dari aspek fisik, ketepatan, ketanggapan, jaminan pelayanan, dan perhatian petugas kepada peserta didik.

a. *Tangibles* (bukti fisik)

Dalam dimensi kinerja pelayanan, *tangibles* atau bukti fisik merupakan aspek visual yang menjadi indikator pertama bagi peserta didik dalam menilai kualitas layanan. Mengingat jasa pelayanan administrasi bersifat tidak berwujud (*intangible*), maka sarana fisik, peralatan, dan penampilan personel menjadi representasi nyata dari profesionalisme lembaga. Menurut Parasuraman et al. dalam Hardiansyah (2018), bukti fisik bukan sekadar pelengkap, melainkan instrumen pendukung yang krusial untuk memastikan proses administratif berjalan secara efektif dan efisien.

Pentingnya ketersediaan sarana fisik ini diperkuat secara yuridis dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, yang menegaskan bahwa sarana dan prasarana penunjang merupakan bagian dari standar kompetensi teknis yang harus dikelola untuk mendukung layanan pendidikan yang bermutu. Secara mendalam, performa tata usaha pada dimensi ini dapat dianalisis melalui beberapa indikator berikut:

- 1) Fasilitas Fisik dan Tata Ruang: kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang tata usaha memberikan dampak psikologis yang signifikan bagi peserta didik dalam menilai kualitas kinerja pelayanan secara keseluruhan. Berdasarkan kajian Ramadhani & Asy-Syifa (2024), pengelolaan fasilitas fisik bukan sekedar urusan teknis, melainkan elemen strategis yang menentukan efektifitas proses pelayanan serta kenyamanan lingkungan belajar. Ruang tata usaha yang dikelola dengan sistem tata ruang yang baik, seperti adanya alur pelayanan yang jelas, ketersediaan loket, serta ruang tunggu yang memadai merupakan perwujudan dari tata kelola sarana prasarana yang sistematis untuk memenuhi ekspektasi pengguna lainnya. Dengan demikian, kelayakan ruang serta kenyamanan lingkungan fisik menjadi indikator krusial dalam mengukur kinerja pelayanan administrasi karena ketersediaan

fasilitas yang terintegrasi secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan peserta didik.

- 2) Sarana Teknologi dan Peralatan: Kesiapan perangkat keras seperti komputer, printer, dan mesin fotokopi yang memadai menjadi instrumen utama dalam meningkatkan efisiensi serta kecepatan kerja staf tata usaha. Keberadaan sarana teknologi ini berfungsi sebagai perangkat yang digunakan secara langsung untuk menunjang efektivitas layanan pendidikan bagi seluruh warga sekolah. Hal ini diperkuat oleh pandangan (Sitti Aminah, Rahmah, 2025) bahwa ketersediaan sarana prasarana yang memadai dan dikelola dengan baik memungkinkan kegiatan layanan berlangsung secara efisien serta menciptakan suasana yang mendukung bagi pengguna jasa pendidikan. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi yang optimal bukan sekadar pendukung teknis, melainkan wujud nyata komitmen sekolah dalam menyediakan infrastruktur yang responsif guna memastikan seluruh kebutuhan administratif peserta didik dapat terpenuhi secara akurat dan profesional.
- 3) Media Informasi dan Dokumen: Ketersediaan formulir yang tertata, papan pengumuman yang informatif, serta panduan alur pelayanan merupakan perwujudan transparansi dalam kinerja administrasi guna meminimalisir kebingungan prosedural bagi pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan strategi keterbukaan informasi yang menekankan pentingnya penyediaan media informasi yang mudah diakses dan dipahami sebagai bentuk akuntabilitas publik. Pengelolaan dokumen dan penyampaian informasi yang sistematis melalui berbagai saluran komunikasi bertujuan untuk memastikan bahwa setiap kebijakan serta prosedur administratif sekolah tersampaikan secara akurat dan tepat waktu. Dengan demikian, optimalisasi media informasi bukan hanya sekadar pendukung teknis, melainkan instrumen krusial untuk membangun kepercayaan peserta didik terhadap profesionalisme unit

tata usaha dalam memberikan kepastian layanan (Pebri Kurniawan, 2024).

- 4) Penampilan dan Identitas Petugas: Profesionalisme staf tata usaha secara visual tercermin dari kerapian dalam berpakaian serta penggunaan identitas diri yang jelas, yang berfungsi sebagai bukti nyata (*tangibles*) dari kesiapan lembaga dalam melayani peserta didik. Penampilan yang rapi bukan sekadar formalitas, melainkan instrumen untuk membangun citra positif dan kepercayaan, di mana hal ini secara signifikan berkontribusi pada persepsi siswa terhadap kualitas layanan yang diterima. Identitas petugas yang jelas memberikan kepastian bagi siswa bahwa mereka berinteraksi dengan personel yang kompeten dan bertanggung jawab, sehingga dapat meminimalisir keraguan dalam proses administratif. Secara keseluruhan, hal ini menunjukkan bahwa, terpeliharanya standar penampilan yang profesional menjadi faktor pendukung esensial dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan, mengingat kesan visual yang meyakinkan akan memperkuat kepercayaan peserta didik terhadap kredibilitas unit tata usaha secara menyeluruh (Efendi Arif et al., 2023).

b. *Reliability* (keandalan)

Dimensi *reliability* atau keandalan menunjukkan kemampuan petugas Tata Usaha dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan kajian Efendi Arif et al. (2023), keandalan merupakan dimensi yang menilai kemampuan pemberi layanan dalam menjalankan tugas secara benar dan dapat dipercaya sejak awal interaksi. Dalam konteks administrasi sekolah, dimensi ini dikembangkan menjadi beberapa poin indikator utama:

- 1) Ketepatan Waktu Pelayanan: Staf TU harus mampu menyelesaikan urusan administratif (seperti surat keterangan, legalisir, atau mutasi) sesuai dengan janji waktu yang telah disampaikan kepada siswa. Hal ini sejalan dengan UU No. 25 Tahun 2009 yang mewajibkan adanya kepastian waktu sebagai standar pelayanan publik yang prima.

Ketepatan waktu merupakan indikator fundamental dalam dimensi keandalan yang mengukur kemampuan staf tata usaha dalam menyelesaikan urusan administratif sesuai dengan estimasi yang telah dijanjikan kepada peserta didik. Berdasarkan perspektif (I. M. Ardiansyah, 2021), ketepatan waktu dalam proses pelayanan mencerminkan efektivitas kerja staf sekaligus menjadi standar kunci untuk meminimalisir munculnya keluhan dari pengguna layanan. Dalam konteks administrasi sekolah, hal ini mencakup kecepatan dalam penerbitan surat keterangan, legalisir, hingga pendistribusian dokumen akademik lainnya secara terjadwal. Pelayanan yang diberikan secara tepat waktu tidak hanya menunjukkan kedisiplinan petugas dalam mengikuti standar operasional, tetapi juga memberikan kepastian bagi siswa sehingga urusan akademik mereka tidak terhambat. Konsistensi staf dalam memenuhi tenggat waktu pelayanan ini pada akhirnya menjadi tolok ukur utama profesionalisme unit tata usaha yang secara langsung menentukan tinggi rendahnya tingkat kepuasan peserta didik.

- 2) Akurasi dan Minimnya Kesalahan: Akurasi dalam pelayanan administrasi merupakan kemampuan petugas untuk menjalankan tugas secara benar dan teliti guna menghindari kesalahan data yang dapat merugikan peserta didik. Berdasarkan hasil penelitian (Zuliyanti, 2024), kualitas pelayanan administrasi yang akurat memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan siswa, di mana setiap dokumen yang diterbitkan harus mencerminkan kebenaran data yang valid. Dalam praktik di tata usaha, hal ini mencakup ketelitian staf dalam penginputan nilai, penulisan identitas pada ijazah, hingga pengelolaan arsip surat-menyurat yang harus bebas dari kekeliruan teknis. Keandalan staf dalam memproses data secara presisi tidak hanya meminimalisir risiko komplain, tetapi juga membangun citra positif sekolah sebagai institusi yang kredibel dalam mengelola urusan akademik. Tingkat ketelitian yang tinggi dalam setiap produk administrasi ini menjadi penentu utama

bagi siswa untuk memberikan kepercayaan penuh terhadap kinerja profesional staf tata usaha.

- 3) Konsistensi terhadap Prosedur (SOP):. Konsistensi staf tata usaha dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) merupakan pilar utama untuk menjamin kualitas layanan yang stabil dan dapat diprediksi oleh peserta didik. Berdasarkan kajian (Khusna Nazila, Etika Pujianti, 2025), implementasi SOP yang disiplin berfungsi sebagai panduan kerja yang sistematis guna meminimalisir penyimpangan serta memastikan efektivitas layanan administrasi pendidikan. Dalam praktiknya, konsistensi ini memastikan bahwa setiap siswa mendapatkan perlakuan yang setara dan proses yang seragam, mulai dari pengajuan surat hingga urusan keuangan, tanpa adanya perbedaan standar pelayanan antar petugas. Kepatuhan staf terhadap prosedur formal ini tidak hanya menciptakan ketertiban administratif, tetapi juga melindungi hak-hak peserta didik untuk mendapatkan layanan yang transparan dan akuntabel. Penerapan prosedur yang ajeg dan berkesinambungan menjadi jaminan bahwa unit tata usaha mampu mempertahankan mutu layanan terbaik dalam setiap situasi.
- 4) Kejelasan Informasi: Keandalan pelayanan administrasi juga sangat ditentukan oleh kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi prosedural secara jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh peserta didik. Berdasarkan hasil kajian (Halik et al. 2022), transparansi dan kejelasan informasi merupakan elemen krusial yang menentukan efektivitas implementasi kebijakan di bidang pendidikan, di mana rendahnya daya tanggap petugas dalam memberikan penjelasan dapat menghambat keberterimaan layanan oleh kelompok sasaran. Dalam lingkungan tata usaha, kejelasan ini mencakup pemberian instruksi yang pasti mengenai persyaratan dokumen, alur birokrasi, hingga biaya administrasi (jika ada) sehingga siswa tidak perlu membuang waktu akibat informasi yang simpang siur. Penyampaian informasi yang terstruktur dan transparan bukan hanya sekadar kewajiban teknis, melainkan wujud nyata

akuntabilitas staf dalam menjamin kepastian layanan bagi seluruh warga sekolah. Ketersediaan informasi yang transparan dan mudah diakses ini menjadi faktor penentu utama dalam membangun kepercayaan serta meminimalisir hambatan komunikasi antara peserta didik dengan unit tata usaha.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan dan kecepatan staf tata usaha dalam membantu serta melayani kebutuhan peserta didik. Secara yuridis, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara layanan wajib bertindak cepat, sigap, dan tidak berbelit-belit guna menjamin hak masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, Ardiansyah dan Muis (2021) menegaskan bahwa daya tanggap yang tinggi sangat krusial untuk meminimalisir waktu tunggu dan memastikan setiap kendala siswa segera mendapatkan solusi. Sikap proaktif staf dalam merespons kebutuhan ini menjadi indikator utama kepedulian institusi terhadap kepuasan para penggunanya.

Daya tanggap dalam unit tata usaha dapat dianalisis lebih mendalam melalui beberapa indikator utama sebagai berikut:

- 1) Kecepatan Merespons Kebutuhan Siswa: Kecepatan merespons merupakan indikator utama daya tanggap dalam menyelesaikan urusan administratif sesegera mungkin saat peserta didik membutuhkan bantuan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, petugas wajib memberikan layanan yang cepat dan tidak menunda-nunda sebagai bentuk pemenuhan hak pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan perspektif (Antariksa Erlanda, 2025) yang menekankan bahwa efektivitas pelayanan pendidikan sangat bergantung pada responsivitas lembaga dalam mengelola kebutuhan target sarannya secara dinamis. Dalam praktik di tata usaha, kesigapan petugas dalam melayani legalisir atau surat keterangan mencerminkan profesionalisme yang mendukung kelancaran aktivitas akademik siswa.

Efisiensi waktu yang diberikan oleh petugas ini menjadi faktor penentu utama yang menciptakan rasa puas serta kepercayaan pada diri peserta didik.

- 2) Kesiediaan Membantu Kesulitan: Sikap kooperatif staf dalam memberikan solusi saat siswa mengalami kendala administratif, seperti kehilangan dokumen atau kesalahan penginputan data. Kesiediaan membantu merupakan wujud nyata kepedulian staf tata usaha dalam memberikan solusi atas kendala administratif yang dihadapi peserta didik. Berdasarkan hasil penelitian (N. Neliwati et al., 2022), pelayanan administrasi yang suportif dan solutif memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan siswa karena memberikan rasa aman dalam pengurusan dokumen. Dalam praktiknya, hal ini tercermin dari sikap kooperatif petugas saat membantu siswa yang mengalami kesulitan, seperti kehilangan berkas, kekeliruan data, atau ketidaktahuan prosedur tanpa menunjukkan sikap enggan. Sikap membantu yang ditunjukkan oleh petugas ini tidak hanya mempercepat penyelesaian masalah, tetapi juga memperkuat hubungan interpersonal yang baik antara pihak sekolah dan siswa. Ketanggapan staf dalam memberikan bantuan yang diperlukan pada akhirnya menjadi kunci utama dalam meminimalisir hambatan pelayanan serta meningkatkan kredibilitas unit tata usaha.
- 3) Ketanggapan terhadap Keluhan: Ketanggapan terhadap keluhan merupakan manifestasi dari tanggung jawab staf tata usaha dalam menangani setiap ketidakpuasan atau permasalahan yang dialami peserta didik secara solutif. Berdasarkan kajian (Wahyuningsih, 2013), kemampuan petugas dalam merespons keluhan secara cepat dan tepat merupakan variabel kunci yang menentukan tinggi rendahnya kualitas pelayanan serta loyalitas pengguna jasa. Dalam konteks sekolah, hal ini menuntut staf untuk tidak hanya pasif menerima laporan, tetapi aktif memberikan penjelasan yang menenangkan dan langkah penyelesaian yang konkret, seperti perbaikan kesalahan data atau percepatan berkas

yang tertunda. Penanganan keluhan yang efisien tanpa prosedur yang berbelit-belit membuktikan komitmen unit tata usaha dalam menjaga standar pelayanan prima. Keberhasilan staf dalam menuntaskan setiap keluhan secara tuntas menjadi faktor krusial yang mampu mengubah ketidakpuasan siswa menjadi bentuk apresiasi dan kepercayaan terhadap institusi.

d. *Assurance* (jaminan)

Dimensi *assurance* atau jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kesantunan, dan kemampuan staf tata usaha dalam menumbuhkan rasa aman serta kepercayaan pada peserta didik. Berdasarkan perspektif (Efendi Arif et al., 2023), jaminan merupakan variabel krusial yang membangun kredibilitas institusi melalui kompetensi petugas dalam menyelesaikan kebutuhan administrasi secara meyakinkan. Sikap ramah dan penguasaan prosedur yang baik dari staf memastikan siswa merasa tenang bahwa setiap urusan akademik mereka dikelola oleh tenaga profesional yang dapat dipertanggungjawabkan. Uraian mengenai dimensi jaminan ini kemudian dijabarkan melalui beberapa indikator substantif berikut:

- 1) Kompetensi dan Pengetahuan Petugas: Kompetensi merujuk pada penguasaan teknis dan pemahaman mendalam staf tata usaha terhadap seluruh prosedur administrasi yang berlaku di sekolah. Berdasarkan hasil penelitian (Zuliyanti, 2024), tingkat pengetahuan petugas mengenai tugas pokok dan fungsinya sangat menentukan kualitas *output* layanan, di mana petugas yang kompeten mampu memberikan solusi akurat tanpa keraguan. Dalam praktiknya, hal ini terlihat dari kemampuan staf dalam menjelaskan alur legalisir, syarat pindah sekolah, hingga pengelolaan data beasiswa secara presisi. Kecakapan intelektual dan teknis staf ini secara langsung menumbuhkan kepercayaan diri siswa terhadap keandalan sistem administrasi institusi
- 2) Kesopanan dan Keramahan (*Courtesy*): Kesopanan dan keramahan merupakan manifestasi dari etika pelayanan staf tata usaha dalam berinteraksi dengan peserta didik guna menciptakan kenyamanan

psikologis. Neliwati et al. (2022), memparkan sikap santun dan ramah dari pemberi layanan secara signifikan meningkatkan persepsi positif siswa terhadap institusi, karena interaksi yang humanis membuat siswa merasa dihargai. Dalam konteks administrasi, hal ini diwujudkan melalui penggunaan bahasa yang sopan, sikap tidak diskriminatif, serta ekspresi yang bersahabat saat menerima permohonan atau keluhan siswa. Petugas yang mampu menjaga tata krama meskipun dalam situasi kerja yang padat menunjukkan profesionalisme tinggi yang memperkuat jaminan kualitas layanan. Sikap santun staf ini bukan sekadar formalitas, melainkan instrumen penting untuk membangun kedekatan emosional dan kepercayaan siswa terhadap integritas unit tata usaha.

- 3) Keamanan dan Kepercayaan: Jaminan bahwa data dan dokumen peserta didik dikelola dengan aman tanpa risiko penyalahgunaan. Keamanan dan kepercayaan mencerminkan kemampuan unit tata usaha dalam menjamin kerahasiaan data serta kepastian hukum atas dokumen yang dikelola. Wahyuningsih (2013), mengungkapkan jaminan keamanan merupakan variabel krusial yang menentukan tingkat kepercayaan pengguna jasa, di mana rasa aman muncul ketika proses administrasi dilakukan secara transparan dan bebas dari risiko kesalahan. Dalam lingkungan sekolah, hal ini diwujudkan melalui sistem pengarsipan yang rapi serta komitmen petugas dalam menjaga integritas dokumen negara seperti ijazah, raport, dan data pribadi siswa. Ketika peserta didik merasa yakin bahwa dokumen mereka dikelola dengan aman dan benar, maka akan terbangun kepercayaan yang kuat terhadap kredibilitas institusi. Kepastian akan keamanan data ini menjadi fondasi utama yang memperkuat persepsi peserta didik terhadap kualitas dan profesionalisme pelayanan administrasi secara menyeluruh.

e. *Empathy* (empati)

Dimensi *empathy* berkaitan dengan perhatian, kepedulian, dan pelayanan yang diberikan secara individual kepada pengguna layanan. Dalam model SERVQUAL, empati menunjukkan bahwa pemberi layanan

tidak hanya menjalankan tugas secara teknis, tetapi juga memahami kebutuhan pengguna secara manusiawi. Dalam pelayanan administrasi Tata Usaha, empati dapat dilihat dari kesediaan petugas untuk mendengarkan kebutuhan peserta didik, memberikan penjelasan dengan sabar, melayani dengan ramah, serta tidak membedakan pengguna layanan. Sikap empatik ini penting karena dapat membuat peserta didik merasa dihargai dan diperhatikan selama proses pelayanan berlangsung. Dimensi *empathy* atau empati berkaitan dengan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada peserta didik guna memahami kebutuhan mereka secara spesifik. Menurut (N. Neliwati et al., 2022), empati dalam pelayanan pendidikan menuntut staf untuk tidak hanya bekerja secara teknis, tetapi juga mampu membangun komunikasi yang humanis agar siswa merasa dihargai secara personal. Dalam unit tata usaha, sikap empatik ini menjadi krusial karena menciptakan kenyamanan bagi siswa saat menyampaikan keperluan administratif mereka. Uraian mengenai dimensi empati ini kemudian dijabarkan melalui beberapa indikator substantif berikut:

- 1) Perhatian Secara Individual: Perhatian individual mencerminkan kesediaan staf tata usaha untuk memberikan pelayanan yang fokus pada kondisi dan kepentingan setiap siswa. Berdasarkan hasil penelitian (Zuliyanti, 2024), pelayanan yang bersifat personal mampu meningkatkan rasa dihargai pada diri peserta didik karena mereka tidak merasa sekadar sebagai objek administratif. Dalam praktiknya, staf memberikan waktu yang cukup untuk mendengarkan setiap keluhan atau permohonan tanpa terkesan terburu-buru, sehingga solusi yang diberikan benar-benar tepat sasaran. Kepedulian staf dalam memahami situasi khusus siswa ini menjadi penentu terciptanya ikatan emosional yang positif antara pihak sekolah dan peserta didik.
- 2) Sikap Sabar dan Ramah dalam Melayani: Sikap sabar dan ramah merupakan kunci utama dalam menjaga interaksi yang harmonis, terutama saat menghadapi siswa yang mengalami kebingungan terkait prosedur sekolah. Sejalan dengan temuan (Neliwati et al. 2022),

keramahan petugas secara langsung mereduksi ketegangan birokrasi dan membuat proses pelayanan terasa lebih ringan bagi siswa. Staf yang tetap tenang dalam memberikan penjelasan berulang mengenai syarat-syarat administratif menunjukkan profesionalisme yang tinggi dalam melayani. Konsistensi sikap ramah ini berfungsi sebagai instrumen untuk meminimalisir resistensi siswa terhadap aturan sekolah sekaligus meningkatkan kepuasan layanan secara menyeluruh.

- 3) Tidak Membeda-bedakan (Keadilan Pelayanan): Prinsip tidak membeda-bedakan menjamin bahwa setiap peserta didik mendapatkan hak pelayanan yang sama tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, maupun prestasi akademik. Hal ini merupakan perwujudan dari asas keadilan dalam pelayanan publik, di mana staf tata usaha wajib bersikap objektif dan tidak memberikan perlakuan istimewa kepada pihak tertentu. Pelayanan yang adil dan merata memastikan bahwa seluruh siswa merasa diperlakukan secara terhormat oleh institusi pendidikan mereka. Objektivitas dalam memberikan layanan ini pada akhirnya memperkuat integritas unit tata usaha serta menciptakan iklim sekolah yang kondusif dan inklusif bagi semua.

Integrasi kelima dimensi SERVQUAL menyediakan kerangka penilaian kinerja administrasi tata usaha yang sistematis dan komprehensif. Optimalisasi seluruh dimensi ini secara simultan berkorelasi positif terhadap peningkatan performa layanan yang dirasakan langsung oleh peserta didik. Keberhasilan institusi dalam mengimplementasikan elemen-elemen kualitas pelayanan tersebut menjamin terciptanya tata kelola administrasi yang lebih bermutu, profesional, dan akuntabel bagi seluruh pengguna jasa.

B. Kepuasan Peserta Didik

1. Pengertian Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik dalam konteks pendidikan merupakan perasaan atau evaluasi positif yang dimiliki siswa setelah mengalami layanan pendidikan yang diterima di sekolah. Evaluasi ini muncul apabila layanan yang diberikan

mampu menjawab harapan serta kebutuhan mereka secara personal maupun akademik. Cakupan kepuasan ini sangat luas, mulai dari pengalaman belajar di kelas, kualitas layanan pendidikan, ketersediaan fasilitas, hingga efektivitas pelayanan administratif. Semakin banyak kebutuhan layanan yang terpenuhi sesuai ekspektasi siswa, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan (Yulia Wardani, 2018).

Pentingnya memberikan perlakuan yang baik demi menciptakan kepuasan dan kenyamanan orang lain sebenarnya merupakan prinsip mendasar dalam interaksi manusia, sebagaimana ditegaskan dalam Al-Qur'an Surat Ali 'Imran ayat 159:

قَبِيْمًا رَحْمَةً مِّنَ اللّٰهِ اِنَّكَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ

Artinya: "Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu."

Menurut Kementerian Agama RI (2019), QS. Ali 'Imran ayat 159 ini menegaskan pentingnya sikap lemah lembut, ramah, dan tidak bersikap keras maupun berhati kasar dalam menjalin hubungan interpersonal. Sikap acuh tak acuh atau kasar hanya akan membuat orang lain (penerima layanan) merasa enggan dan menjauhkan diri (*lanfaḍḍū min ḥaulika*). Penafsiran ini dipertegas oleh (Shihab, 2002) dalam *Tafsir Al-Misbah*, bahwa kepemimpinan dan pelayanan publik yang efektif menuntut adanya sifat empati, keterbukaan untuk berkomunikasi (musyawarah), serta kesabaran dalam menghadapi keluhan atau kendala yang dialami masyarakat/peserta didik. Dalam konteks pelayanan administrasi tata usaha, prinsip lemah lembut dan kesediaan memberikan perhatian personal (*empathy*) merupakan fondasi utama untuk membangun kepuasan dan kepercayaan peserta didik.

Nilai tersebut memberikan gambaran bahwa kepuasan dan loyalitas peserta didik sangat bergantung pada bagaimana layanan tersebut disampaikan. Sikap yang santun, lemah lembut, dan penuh empati dari penyedia layanan merupakan kunci agar peserta didik merasa nyaman dan dihargai. Sebaliknya, perilaku yang kaku atau kasar hanya akan menciptakan jarak dan ketidakpuasan

yang membuat peserta didik merasa enggan untuk berinteraksi dengan sistem pendidikan di sekolah tersebut.

Secara empiris, berbagai studi di lapangan menunjukkan bahwa perilaku petugas dan kualitas interaksi memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan dibandingkan sekadar kelengkapan fasilitas. Banyak fakta di lapangan membuktikan bahwa meskipun sebuah sekolah memiliki sarana yang mewah, peserta didik tetap akan merasa tidak puas jika pelayanan administrasinya berbelit atau komunikasi dengan staf berjalan buruk. Fenomena ini mengonfirmasi bahwa kepuasan adalah hasil dari perbandingan antara kinerja nyata yang dirasakan dengan ekspektasi yang dibawa oleh siswa. Kepuasan siswa juga dipahami sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan apa yang diharapkan dalam layanan pendidikan. Dengan kata lain, apabila layanan yang diterima sejalan dengan harapan atau bahkan melampaui ekspektasi awal, maka siswa akan mencapai titik kepuasan yang maksimal. Perbandingan antara persepsi dan kenyataan inilah yang menjadi tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan sebuah institusi dalam melayani penggunanya (Suharta, 2017).

Fakta empiris lain juga mempertegas bahwa kepuasan siswa bukan hanya soal hasil akademik semata, tetapi muncul dari pemenuhan kebutuhan terhadap seluruh proses pendidikan. Ini mencakup kualitas pembelajaran di ruang kelas hingga layanan sekolah secara keseluruhan yang dirasakan sebagai satu kesatuan pengalaman (Weerasinghe et al., 2017). Ketika sekolah mampu mengintegrasikan kualitas akademik dengan pelayanan yang humanis, maka persepsi positif peserta didik terhadap mutu lembaga akan terbentuk secara permanen.

Pada akhirnya, menjaga tingkat kepuasan peserta didik menjadi indikator krusial bagi keberlanjutan sebuah lembaga pendidikan. Kepuasan yang terjaga tidak hanya berdampak pada semangat belajar siswa, tetapi juga pada citra positif sekolah di mata masyarakat luas. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai apa yang menjadi kebutuhan dan harapan siswa adalah langkah strategis bagi sekolah untuk terus melakukan improvisasi dalam setiap

ini pelayanannya agar tetap relevan dengan dinamika kebutuhan peserta didik (Suharta, 2017).

2. Faktor-Faktor Kepuasan

Kepuasan peserta didik tidak muncul secara tiba-tiba, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diterima siswa selama proses belajar. Faktor-faktor tersebut meliputi kualitas pembelajaran, fasilitas pendidikan, layanan administrasi, serta hubungan antara guru dan peserta didik. Semakin baik kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan peserta didik.

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik adalah kualitas layanan pendidikan. Kualitas layanan ini mencakup kemampuan guru dalam memberikan pembelajaran yang baik, fasilitas belajar yang memadai, serta pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan siswa. Ketika layanan pendidikan yang diberikan sesuai dengan harapan siswa, maka siswa akan merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah (Yulia Nurhikmah Sari, 2024).

Selain itu, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan peserta didik adalah fasilitas dan lingkungan sekolah. Fasilitas yang lengkap dan lingkungan belajar yang nyaman dapat mendukung proses pembelajaran sehingga siswa merasakan puas terhadap pengalaman belajar yang mereka peroleh. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kepuasan siswa (Azizah Dewanti Nurul et al., 2020).

Dalam penelitian mengenai kepuasan siswa terhadap layanan Pendidikan, kualitas pelayanan juga sering dijelaskan melalui beberapa dimensi utama yaitu tangible (bukti fisik, reliabilitas (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan pendidikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan siswa. Apabila layanan yang diberikan pada dimensi-dimensi tersebut berjalan dengan

baik, maka tingkat kepuasan peserta didik juga akan meningkat (Arinoto, 2020).

Dari berbagai pendapat tersebut dapat dipahami bahwa kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang berkaitan dengan kualitas layanan pendidikan yang mereka terima. Faktor-faktor tersebut meliputi kualitas proses pembelajaran, ketersediaan fasilitas dan sarana prasarana sekolah, pelayanan administrasi, serta hubungan interpersonal antara guru dan peserta didik. Apabila layanan pendidikan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan peserta didik, maka peserta didik akan merasakan pengalaman belajar yang positif sehingga Tingkat kepuasan terhadap layanan pendidikan di sekolah akan meningkat.

3. Fungsi dan Peran Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik merupakan bagian penting dalam merepresentasikan kualitas layanan yang diselenggarakan oleh suatu institusi pendidikan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan berfungsi sebagai tolok ukur fundamental bagi mutu lembaga, sementara kepuasan hadir sebagai dimensi luaran (*outcome*) yang memvalidasi efektivitas layanan tersebut. Penilaian terhadap tingkat kepuasan tidak sekadar melihat hasil akhir, melainkan menjadi instrumen bagi lembaga untuk mengukur sejauh mana ekspektasi peserta didik telah terpenuhi melalui layanan yang diberikan (Rahmania & Redjeki, 2022).

Korelasi antara kepuasan dan kualitas layanan juga menegaskan keberhasilan sekolah dalam menyajikan pengalaman edukatif yang komprehensif. Menurut Trihantoyo (2023), profesionalisme serta responsivitas dalam pelayanan administrasi berperan signifikan dalam meningkatkan pengalaman belajar siswa secara keseluruhan. Prioritas terhadap mutu pelayanan administrasi menjadi strategis karena mampu menstimulasi terciptanya ekosistem belajar yang lebih suportif bagi pencapaian akademik. Dengan demikian, kepuasan peserta didik menjalankan peran ganda: sebagai alat evaluasi internal lembaga sekaligus indikator bahwa pelayanan yang diberikan telah berkontribusi secara nyata dalam menciptakan atmosfer pembelajaran yang kondusif.

Di sisi lain, tingkat kepuasan peserta didik memegang peranan vital sebagai landasan dalam melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek layanan maupun fasilitas pendidikan. Wijana & Nur'aeni (2025) menjelaskan bahwa pengukuran kepuasan siswa adalah bagian fundamental dari penilaian institusi secara menyeluruh. Melalui data kepuasan tersebut, lembaga pendidikan dapat lebih responsif dalam merumuskan strategi perbaikan sekaligus memetakan harapan siswa terhadap standar pelayanan yang diberikan.

Pentingnya pembenahan pada kualitas layanan dan sarana prasarana ini tidak hanya berdampak pada meningkatnya rasa puas di kalangan siswa, tetapi juga menjadi faktor pendukung bagi terciptanya proses pembelajaran yang efektif. Hal ini menegaskan bahwa ketika institusi mampu memenuhi kebutuhan fasilitas dan standar layanan yang diharapkan, maka lingkungan akademik yang dihasilkan akan jauh lebih optimal dalam menunjang kegiatan belajar mengajar.

Kepuasan peserta didik juga berperan sebagai parameter efektivitas layanan institusional yang mampu memberikan pengalaman positif bagi siswa. Implementasi sistem informasi manajemen di lingkungan sekolah, misalnya, terbukti berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan melalui penyediaan layanan yang lebih responsif, efisien, dan aksesibel. Fenomena ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan siswa berfungsi sebagai indikator keberhasilan manajemen administratif sekaligus menjadi refleksi atas profesionalisme lembaga yang mampu memperkuat kepercayaan peserta didik (Ahmad Anshoria et al. 2024).

Selain pada aspek manajerial, urgensi kepuasan peserta didik juga terefleksi dalam proses instruksional sebagai stimulan keterlibatan siswa. Kepuasan terhadap penggunaan media pembelajaran interaktif menjadi variabel krusial, mengingat siswa yang merasa puas cenderung memiliki motivasi internal yang lebih tinggi dan berpartisipasi secara aktif dalam kegiatan kelas. Kondisi psikologis yang positif ini pada akhirnya berimplikasi pada pencapaian hasil belajar yang lebih unggul. Dengan demikian, kepuasan siswa tidak hanya dipandang sebagai respons terhadap media yang digunakan, melainkan sebagai

elemen fundamental yang mengintegrasikan motivasi, keaktifan, dan kualitas luaran akademik secara menyeluruh (Greyis Abuna, et al. 2025).

4. Indikator Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik dalam penelitian ini dikembangkan dari konsep kepuasan menurut Keller (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Berdasarkan konsep tersebut, kepuasan peserta didik dipahami sebagai tanggapan peserta didik terhadap pelayanan administrasi yang mereka terima di sekolah. Semakin sesuai pelayanan yang diterima dengan harapan peserta didik, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Oleh karena itu, indikator kepuasan peserta didik dalam penelitian ini dioperasionalkan ke dalam empat aspek, yaitu kesesuaian harapan, kenyamanan proses layanan, penilaian terhadap petugas, dan kepuasan hasil layanan (Wibowo, 2022).

a. Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan merepresentasikan derajat keselarasan antara realitas pelayanan administrasi yang diterima dengan ekspektasi yang dibangun peserta didik sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian (N. Neliwati et al., 2022), terpenuhinya harapan siswa merupakan parameter fundamental dalam mengevaluasi mutu institusi. Dalam konteks layanan tata usaha, indikator ini dapat dilihat melalui beberapa aspek utama, yaitu:

- 1) Kesesuaian Kualitas Hasil Layanan: Fokus utama pada bagian ini terletak pada akurasi, validitas, serta keandalan dokumen administratif yang diterima peserta didik, seperti ketepatan data pada transkrip akademik hingga kebenaran informasi birokrasi. Menurut Asrul (2020), kualitas hasil layanan yang presisi merupakan cerminan dari kinerja institusi dalam memenuhi ekspektasi dasar mahasiswa agar mereka mendapatkan dokumen yang siap digunakan tanpa perlu proses revisi. Penilaian terhadap kualitas hasil ini sangat bergantung pada kemampuan staf dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Output layanan yang akurat dan

minim kesalahan menjadi indikator nyata bahwa unit tata usaha telah berhasil mengintegrasikan profesionalisme kerja dengan kebutuhan spesifik peserta didik secara berkualitas.

- 2) Kesesuaian Kecepatan dan Waktu Pelayanan: Kemudahan dalam mengakses layanan melalui alur birokrasi yang simpel dan transparan menjadi faktor penting yang dinilai oleh peserta didik. Sejalan dengan kajian (Liliweri et al. 2025), dimensi daya tanggap (*responsiveness*) staf dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan. Peserta didik cenderung merasa puas apabila petugas menunjukkan kesigapan dalam merespons kebutuhan dan keluhan tanpa penundaan yang tidak perlu. Dalam konteks tata usaha, ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen akademik menjadi indikator utama efisiensi birokrasi yang dinilai langsung oleh pengguna layanan. Kesigapan staf dalam menuntaskan tugas secara tepat waktu memperkuat kepercayaan peserta didik terhadap profesionalisme dan kinerja unit administrasi secara menyeluruh.
 - 3) Kesesuaian Kemudahan Prosedur: Pada aspek alur birokrasi yang simpel, transparan, dan tidak berbelit-belit saat peserta didik mengakses layanan. Menurut Siti Rahayu (2018), implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan konsisten memiliki korelasi positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Prosedur yang mudah dipahami membantu peserta didik menyelesaikan urusan administrasi secara efektif tanpa kebingungan teknis yang berarti. Dalam praktiknya, kesederhanaan alur dan kepastian persyaratan menjadi faktor kunci yang mengurangi beban hambatan dalam pelayanan. Alur pelayanan yang adaptif dan terstandarisasi dengan baik memastikan setiap kebutuhan administrasi peserta didik terpenuhi secara lancar, sehingga menciptakan pengalaman layanan yang profesional dan berkualitas.
- b. Kenyamanan Proses Layanan

Kenyamanan dalam proses layanan berfokus pada pengalaman langsung peserta didik saat berinteraksi dengan sistem administrasi sekolah. Berdasarkan landasan teori kepuasan, proses yang nyaman harus mampu meminimalisir hambatan teknis maupun psikologis siswa. Indikator ini dapat diurai menjadi beberapa poin utama sebagai berikut:

- 1) Kemudahan Akses Informasi: Penyediaan informasi yang jelas mengenai syarat dan prosedur merupakan langkah awal agar urusan administrasi tidak terasa membebani peserta didik. Merujuk pada penelitian (Diyanto, Wina Nurhayati, 2025), aksesibilitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan karena memudahkan pengguna dalam menjangkau data yang mereka perlukan secara cepat. Informasi yang mudah didapat, baik melalui media digital maupun layanan langsung, memastikan mahasiswa tidak perlu membuang waktu hanya untuk menanyakan hal-hal teknis yang mendasar. Ketersediaan rujukan informasi yang lengkap dan mudah dijangkau ini menjadi faktor penentu agar proses pelayanan berjalan lebih lancar serta efisien bagi semua pihak.
- 2) Transparansi dan Kesederhanaan Alur: Prosedur yang ringkas dan mudah dipahami menjadi kunci utama agar peserta didik tidak merasa kesulitan saat mengurus keperluan administrasi. Berdasarkan penelitian (Ridha Anshary, 2024), kejelasan alur pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan, di mana hambatan sering kali muncul akibat birokrasi yang lambat atau kurangnya disiplin dalam menjalankan prosedur. Mahasiswa memerlukan kepastian mengenai tahapan yang harus dilalui serta transparansi mengenai sejauh mana proses dokumen mereka berjalan. Alur yang sederhana dan terukur secara signifikan mengurangi kelelahan birokrasi, sehingga peserta didik merasa lebih nyaman karena adanya efisiensi dalam setiap tahapan pelayanan.
- 3) Kondusivitas Lingkungan Pelayanan: Suasana fisik dan kenyamanan tempat saat proses pelayanan berlangsung menjadi faktor pendukung yang sangat diperhatikan oleh peserta didik. Merujuk pada penelitian

(Suhartono, 2024), lingkungan fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna karena suasana yang nyaman mampu memberikan kesan positif dan rasa betah. Dalam konteks tata usaha, hal ini mencakup penataan ruang yang rapi, kebersihan, hingga fasilitas penunjang yang membuat interaksi antara mahasiswa dan petugas menjadi lebih santai. Lingkungan pelayanan yang kondusif tidak hanya menunjang kelancaran teknis, tetapi juga efektif dalam mengurangi ketegangan atau hambatan psikologis peserta didik selama menjalani prosedur administrasi.

c. Penilaian terhadap Petugas

Penilaian terhadap petugas mencakup persepsi peserta didik mengenai profesionalisme dan kualitas interaksi staf administrasi saat memberikan layanan. Staf tata usaha merupakan garda terdepan yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan mahasiswa, sehingga kinerja mereka menjadi cermin kualitas lembaga. Penilaian terhadap kinerja staf tata usaha ini mencakup aspek-aspek mendasar yang dirasakan langsung oleh peserta didik, seperti:

- 1) Kompetensi dan Penguasaan Tugas: Kemampuan teknis dan pemahaman mendalam staf administrasi terhadap prosedur kerja menjadi landasan utama dalam menjamin mutu pelayanan. Berdasarkan temuan Ardiansyah (2021), kompetensi pegawai memiliki korelasi yang sangat kuat dan signifikan terhadap kualitas layanan publik, di mana penguasaan tugas yang baik berperan krusial dalam meminimalkan kesalahan administratif. Petugas yang memahami regulasi dan sistem tata usaha secara komprehensif mampu memberikan layanan yang lebih efektif serta memberikan keyakinan kepada peserta didik. Kecakapan staf dalam menyelesaikan urusan administrasi secara profesional tidak hanya memperlancar proses birokrasi, tetapi juga memberikan rasa aman bagi peserta didik bahwa kebutuhan akademik mereka dikelola oleh tenaga yang ahli di bidangnya.

- 2) Sikap Ramah dan Komunikatif: Aspek etika dan cara berkomunikasi petugas saat melayani peserta didik menjadi faktor penentu kenyamanan dalam interaksi administrasi. Berdasarkan penelitian (Muhammad Ikhsan Akbar, 2020), sikap ramah dan sopan dari petugas memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan, di mana perlakuan yang baik mampu menciptakan impresi positif bagi pengguna layanan. Petugas yang komunikatif dan bersahaja dalam merespons pertanyaan tidak hanya membantu menyelesaikan urusan secara teknis, tetapi juga mengurangi ketegangan peserta didik saat menghadapi prosedur birokrasi yang formal. Interaksi yang hangat dan solutif dari staf tata usaha pada akhirnya memperkuat kepercayaan peserta didik terhadap kualitas personal petugas serta mutu pelayanan lembaga secara keseluruhan.
- 3) Kesigapan dan Pemberian Solusi: Kemampuan petugas dalam bertindak responsif serta memberikan jalan keluar atas kendala yang dihadapi peserta didik menjadi nilai tambah dalam pelayanan administrasi. Berdasarkan tinjauan Lamtare (2022), penanganan terhadap masalah atau keluhan yang efektif sangat bergantung pada keadilan interaksional, di mana petugas harus menunjukkan upaya sungguh-sungguh untuk menyelesaikan persoalan pengguna layanan. Staf yang sigap tidak hanya sekadar menjalankan rutinitas birokrasi, tetapi juga aktif membantu mencari solusi yang tepat agar kebutuhan mahasiswa tetap terpenuhi meski terjadi hambatan teknis. Kesigapan staf dalam memberikan solusi secara cepat dan tepat merupakan bentuk tanggung jawab profesional yang secara signifikan mampu memulihkan kepercayaan serta meningkatkan penilaian positif peserta didik terhadap kinerja lembaga.

d. Kepuasan Hasil Layanan

Indikator kepuasan hasil layanan berkaitan dengan objektivitas peserta didik dalam menilai luaran akhir yang diperoleh dari proses administrasi. Fokus utama pada bagian ini adalah sejauh mana produk

layanan yang diterima mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan teknis mahasiswa. Tingkat kepuasan terhadap hasil layanan ini dapat ditinjau melalui poin-poin berikut:

- 1) Akurasi dan Validitas Dokumen: Ketepatan data dalam produk administrasi, seperti surat keterangan atau dokumen akademik lainnya, merupakan aspek krusial yang dinilai langsung oleh peserta didik. Merujuk pada penelitian Septiana Dwi Jayanti (2018), kepastian hasil pelayanan merupakan salah satu unsur yang memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan, di mana kesesuaian antara produk yang diterima dengan standar yang ditetapkan menjadi bukti profesionalisme lembaga. Dokumen yang valid dan bebas dari kesalahan input memberikan rasa tenang serta kepastian hukum bagi mahasiswa untuk keperluan studi mereka. Output yang presisi dan akurat ini pada akhirnya mencerminkan kualitas kinerja unit tata usaha dalam mengelola tanggung jawab administratif secara teliti dan reliabel.
- 2) Ketepatan Waktu Penyelesaian: Dimensi waktu merupakan tolok ukur krusial dalam menilai efektivitas layanan administrasi akademik yang diterima peserta didik. Merujuk pada penelitian (Nirwansyah, 2023), ketepatan waktu dalam penyelesaian urusan, seperti pengolahan data atau legalisir dokumen, menjadi indikator nyata dari keandalan (*reliability*) suatu unit kerja. Mahasiswa mengharapkan durasi pelayanan yang sesuai dengan janji layanan tanpa adanya penundaan yang tidak perlu. Kecepatan dan ketepatan petugas dalam menyelesaikan kebutuhan administratif secara tepat waktu tidak hanya mempermudah urusan akademik mahasiswa, tetapi juga membangun citra positif mengenai efisiensi kinerja lembaga.
- 3) Efektivitas Produk Layanan: Kebergunaan luaran layanan dalam menjawab kebutuhan administratif peserta didik menjadi indikator final dari kualitas suatu proses birokrasi. Berdasarkan kajian (Muhamad Sofian Noor, Munawarah, 2025), kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan, di mana hasil yang diberikan harus

mampu memenuhi harapan pengguna secara fungsional. Produk layanan dianggap efektif apabila dokumen atau informasi yang diterima mahasiswa dapat langsung dipergunakan untuk keperluan akademik tanpa memerlukan proses revisi atau klarifikasi ulang. Ketuntasan hasil layanan dalam menyelesaikan persoalan peserta didik ini pada akhirnya menjadi tolok ukur utama bahwa unit tata usaha telah berhasil menyelenggarakan pelayanan yang solutif dan berorientasi pada hasil.

Sesuai dengan pemaparan di atas, variabel kepuasan peserta didik dalam penelitian ini diukur melalui empat indikator utama, yang meliputi kesesuaian harapan, kenyamanan proses layanan, penilaian terhadap performa petugas, serta kepuasan terhadap hasil layanan. Keempat indikator tersebut merupakan bentuk operasional dari konsep kepuasan menurut Kotler & Keller, yang menekankan perbandingan antara harapan dan kinerja pelayanan yang dirasakan oleh peserta didik.

C. Pengaruh Kinerja Pelayanan Administrasi Tata Usaha terhadap Kepuasan Peserta

Meningkatnya kebutuhan dan ketergantungan masyarakat terhadap urusan perkantoran membuat istilah administrasi kini semakin memasyarakat, meskipun sering kali masih dipahami dalam arti sempit sebagai kegiatan tata usaha (Yani Dwi Restanti, S.Sos, 2024). Dalam konteks institusi pendidikan, tata usaha inilah yang menjadi ujung tombak pelayanan. Kinerja pelayanan administrasi Tata Usaha memiliki pengaruh yang mendalam terhadap kepuasan peserta didik karena unit ini merupakan representasi nyata dari wajah pelayanan sekolah. Dalam kesehariannya, tata usaha berfungsi sebagai jembatan utama yang menghubungkan kebutuhan akademik peserta didik dengan sistem birokrasi lembaga. Oleh karena itu, peserta didik tidak hanya mengevaluasi dokumen fisik yang mereka terima, tetapi juga memberikan penilaian terhadap keseluruhan pengalaman interaksi dan kejelasan prosedur yang diberikan oleh para petugas (Puspita, 2022).

Secara mendalam, semangat pelayanan ini merupakan manifestasi dari perintah untuk senantiasa menebar kebaikan kepada sesama, sebagaimana dipesankan dalam Al-Qur'an Surat Al-Qashash ayat 77;

وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
الْمُفْسِدِينَ

Artinya: "...dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”

Menurut Kementerian Agama RI (2019),, potongan ayat ini menegaskan dua prinsip utama dalam bertindak. Pertama, perintah untuk berbuat *ihsan* (kebaikan/pelayanan optimal) kepada sesama sebagai bentuk rasa syukur atas amanah dan kemampuan yang telah dikaruniakan Allah. Kedua, larangan keras untuk melakukan *fasad* (kerusakan), yang dalam konteks tata kelola mencakup segala bentuk kelalaian, penyalahgunaan wewenang, maupun pelayanan yang buruk yang merugikan orang lain.

Penafsiran ini dipertegas oleh (Shihab, 2002) dalam *Tafsir Al-Misbah*, bahwa prinsip *ihsan* dalam tugas pelayanan publik berarti memberikan kinerja terbaik (*excellent service*) yang melampaui standar kewajiban minimal, serta melayani masyarakat/peserta didik dengan penuh ketulusan. Sebaliknya, bentuk "kerusakan" (*al-fasād*) dalam konteks administrasi dapat diwujudkan dalam bentuk keterlambatan layanan, diskriminasi, atau ketidakpedulian terhadap hak-hak penerima layanan. Oleh karena itu, tenaga kependidikan dan petugas tata usaha dituntut untuk mengimplementasikan nilai *ihsan* demi menciptakan efisiensi dan kepuasan peserta didik.

Ayat tersebut mengingatkan untuk senantiasa berbuat baik kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada kita. Dalam konteks administrasi, berbuat baik diwujudkan melalui pemberian kemudahan, transparansi, serta layanan yang optimal bagi peserta didik tanpa menciptakan hambatan yang tidak perlu. Amanah ini menuntut setiap petugas untuk bekerja

dengan integritas, karena bantuan yang memudahkan urusan orang lain merupakan bentuk pengabdian yang secara spiritual meningkatkan rasa percaya pengguna layanan (Hasrawia, Nur Alim, 2023).

Pandangan ini sejalan dengan apa yang diuraikan oleh (Puspita, 2022), di mana kualitas layanan administrasi kesiswaan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan yang dirasakan. Pelayanan yang diberikan dengan tulus dan profesional secara otomatis akan membentuk persepsi positif mahasiswa terhadap kredibilitas serta mutu lembaga secara keseluruhan. Oleh karena itu, setiap interaksi yang terjadi di ruang tata usaha menjadi ajang pembuktian apakah sekolah mampu menjalankan fungsinya sebagai pelayan pendidikan yang bertanggung jawab dalam memenuhi standar harapan peserta didik.

Dukungan terhadap pentingnya kinerja ini juga diperkuat oleh tatanan hukum yang berlaku melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan kewajiban penyelenggara untuk mengedepankan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Merujuk pada fakta empiris yang ditemukan oleh Septiana Dwi Jayanti (2018), ketidaksesuaian antara prosedur yang dijanjikan dengan kenyataan di lapangan sering kali menjadi pemicu utama menurunnya tingkat kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya lahir dari hasil, tetapi juga dari kepatuhan petugas terhadap standar operasional yang telah ditetapkan.

Dari sudut pandang psikologi pelayanan, hubungan sebab-akibat ini dapat dipahami melalui mekanisme konfirmasi harapan di mana kepuasan muncul ketika kinerja nyata yang ditunjukkan petugas mampu memenuhi standar yang diharapkan sebelumnya. Sebagaimana dijelaskan oleh Mardiana (2023), kepuasan merupakan sebuah sikap positif yang lahir dari rasa dihargai dan terpenuhinya kebutuhan secara tepat waktu. Ketika petugas mampu bersikap solutif dan komunikatif, peserta didik cenderung merasa bahwa aspirasi dan urusan akademik mereka dikelola dengan serius oleh lembaga. Sejalan dengan itu, Ima Muslimatul Amanah, A. Heris Hermawan (2021) menegaskan bahwa kompetensi profesional tenaga pendidik, khususnya dalam

penguasaan materi dan kemampuan berinteraksi, menjadi faktor penting yang menentukan kualitas layanan pendidikan.

Lebih jauh lagi, kompetensi petugas menjadi faktor penentu apakah kualitas pelayanan tersebut dapat dipertahankan secara konsisten atau tidak. Penelitian Ardiansyah (2021) mempertegas bahwa penguasaan tugas yang mumpuni secara signifikan meningkatkan kualitas layanan, yang kemudian menjadi stimulus utama bagi munculnya rasa puas. Hal ini sejalan dengan temuan Hary Priatna Sanusi (2017) yang menekankan bahwa keberhasilan layanan tidak hanya bergantung pada metode teknis, tetapi juga pada terciptanya lingkungan yang kondusif dan menyenangkan. Lingkungan yang mendukung terbukti memengaruhi motivasi serta persepsi positif mahasiswa terhadap kualitas pelayanan. Keahlian staf dalam menavigasi sistem birokrasi yang kompleks menjadi kunci agar peserta didik mendapatkan kepastian hukum dan teknis atas dokumen-dokumen penting yang mereka perlukan untuk keberlanjutan studi mereka (Nirwansyah, 2023).

Aspek lain yang tidak kalah penting adalah keberadaan empati dan kepedulian petugas dalam menangani setiap keluhan yang disampaikan mahasiswa. Kemampuan untuk mendengarkan dan memahami kesulitan peserta didik menciptakan hubungan emosional yang baik antara pelayan dan pengguna layanan. Penanganan keluhan yang efektif tidak hanya berfungsi memperbaiki kesalahan teknis, tetapi juga menjadi strategi penting untuk memulihkan kepercayaan peserta didik yang sempat kecewa karena hambatan pelayanan sebelumnya (Lamtare, 2022). Sejalan dengan itu, Jahari et al., (2018) menegaskan bahwa pembinaan peserta didik yang dilakukan secara sistematis melalui kegiatan kurikuler maupun ekstrakurikuler dapat memperkuat ikatan emosional antara lembaga dan mahasiswa, sehingga keluhan yang muncul lebih mudah ditangani dalam kerangka manajemen yang tertib dan terukur.

Seluruh rangkaian proses administrasi tersebut pada akhirnya bermuara pada efektivitas produk layanan sebagai konfirmasi keberhasilan suatu unit kerja dalam memberikan solusi bagi penggunanya. Merujuk pada pemikiran Noor (2025), kualitas luaran yang fungsional akan mempertegas bahwa kinerja

tata usaha telah dijalankan secara profesional. Melalui sinergi antara pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah, peserta didik akan merasakan kemudahan yang secara simultan memperkuat kepuasan mereka, sehingga tercipta lingkungan pendidikan yang lebih harmonis dan produktif (Hasrawia, Nur Alim, 2023).

