



Strategi Implementasi Layanan Tata Usaha pada Siswa di SMK Teuku Umar

Inarotul Caturmufidarini¹, Wisudani Rahmaningtyas², Agung Kuswantoro³
Universitas Negeri Semarang

*Correspondence: E-mail: inarotulcmdS2@students.unnes.ac.id

ABSTRACT

This study aims to examine the implementation strategies of administrative services in improving service quality at Teuku Umar Vocational School. The method used was a descriptive qualitative approach through interviews, observations, and document analysis involving administrative staff, school principals, and students. The results of the study indicate that limited human resources and a simple administrative system are the main obstacles to providing optimal services. However, various strategies, such as flexible task arrangements, friendly service, and the use of available technology, have been able to gradually improve service quality and have a positive impact on student satisfaction levels.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi implementasi layanan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan di SMK Teuku Umar. Metode yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen yang melibatkan staf tata usaha, kepala sekolah, dan siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dan sistem administrasi sederhana menjadi hambatan utama dalam memberikan layanan yang optimal. Meskipun demikian, berbagai strategi seperti pengaturan tugas yang fleksibel, pelayanan yang ramah, serta pemanfaatan teknologi yang ada, mampu meningkatkan kualitas layanan secara bertahap dan memberi dampak positif terhadap tingkat kepuasan siswa.

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted/Received 15 January 2026

First Revised 10 March 2026

Accepted 06 April 2026

First Available online 30 May 2026

Publication Date 30 May 2026

Keyword: *School Management, Service Quality, School Administration, Human Resources, Educational Technology*

1. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu bidang yang memiliki peran penting dalam mencetak sumber daya manusia yang bermutu dan berkualitas. Keberhasilan proses pendidikan tidak hanya ditentukan oleh kegiatan proses pembelajaran saja di dalam kelas, tetapi juga dipengaruhi oleh layanan yang mendukung di sekolah. Salah satu layanan yang ada di sekolah yaitu layanan tata usaha (Ismi et al., 2025). Tata usaha memiliki peran yang krusial terkait dengan operasional sekolah yaitu bertugas untuk mengelola administrasi, memberikan pelayanan kepada siswa, guru, orang tua, serta pihak luar, dan memastikan seluruh kegiatan administrasi berjalan dengan tertib dan teratur.

Layanan tata usaha yang baik akan membantu menciptakan suasana sekolah yang tertib, nyaman, dan mendukung proses pembelajaran. Melalui pengelolaan administrasi yang rapi, cepat, dan akurat, kebutuhan siswa dan guru akan terpenuhi dengan optimal. Sebaliknya, jika layanan tata usaha tidak berjalan secara optimal, maka dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan pelayanan, data yang dicatat dan disimpan tidak lengkap, serta menurunnya kepuasan siswa terhadap layanan sekolah. Oleh karena itu, kualitas layanan tata usaha menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu pengelolaan sekolah secara keseluruhan (Firdaus et al., 2025).

Melihat perkembangan saat ini, tuntutan terhadap layanan administrasi di sekolah semakin menunjukkan *trend* yang meningkat. Sekolah dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari seiring perkembangan zaman yang serba digital. Penggunaan sistem administrasi berbasis digital diharapkan mampu membantu pekerjaan tata usaha agar lebih efisien dan dapat meminimalkan kesalahan dalam pencatatan. Namun, pada faktanya, tidak semua sekolah memiliki sumber daya manusia dan sarana pendukung yang memadai untuk mewujudkan layanan tata usaha yang optimal (Jannah et al., 2025).

Salah satu tantangan yang dihadapi tata usaha dalam memberikan layanan administrasi di sekolah yaitu keterbatasan sumber daya manusia. Jumlah staf yang terbatas sering kali tidak sebanding dengan banyaknya tugas dan tanggung jawab yang harus dikerjakan. Kondisi ini dapat menyebabkan staf tata usaha mengalami kondii beban kerja yang tinggi, sehingga pelayanan kepada siswa dan pihak lain menjadi kurang maksimal. Selaras dengan penelitian Gueriba & Morales (2025), menyatakan bahwa keterbatasan staf dan sumber daya manusia memberikan efek kepada tugas administrasi yang menjadi tidak efektif. Oleh karena itu, perlu diperhatikan antara kebutuhan sumber daya dengan tugas yang dibebankan.

Selain itu, keterbatasan kemampuan dalam pemanfaatan teknologi juga dapat memengaruhi kualitas layanan administrasi yang diberikan. Hal ini dikarenakan faktor usia dan pengalaman yang tidak dikuasai oleh staf tata usaha. Jika dilihat dari sisi keuntungan padahal dengan kemampuan teknologi maka pekerjaan akan mudah cepat terselesaikan. Selaras dengan penelitian Setriani (2024), dengan pemanfaatan teknologi dalam administrasi sekolah terbukti mampu meningkatkan efisiensi kerja, ketepatan dalam mengolah data untuk memberikan layanan yang baik pada siswa.

Tantangan yang dihadapi untuk memberikan layanan yang terbaik kepada siswa, terjadi juga di SMK Teuku Umar. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dari pihak sekolah, sumber daya manusia tata usaha di SMK Teuku Umar hanya ada satu orang staf tata usaha dan satu orang kepala tata usaha saja. Fenomena ini menunjukkan bahwa jumlah sumber daya manusia di SMK Teuku Umar sangat terbatas, dimana tata usaha harus menangani berbagai

tugas administrasi sekolah mulai dari pengelolaan surat masuk dan surat keluar, pelayanan administrasi siswa, hingga pengarsipan dokumen penting guna kelancaran operasional sekolah. Kondisi ini pernah menyebabkan pihak tata usaha mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan karena banyaknya tugas yang harus ditangani dalam waktu yang bersamaan.

Selain keterbatasan sumber daya manusia, penerapan sistem administrasi secara digital di SMK Teuku Umar juga masih tergolong sederhana. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar masih menggunakan media *microsoft office*. Penggunaan sistem ini memang membantu dalam pencatatan, namun belum sepenuhnya mampu mencatat seluruh data secara lengkap dan terstruktur. Akibatnya, masih terdapat kemungkinan data tidak tercatat dengan baik, sulit ditelusuri kembali, serta berpotensi menimbulkan kesalahan administrasi. Kondisi ini tentu dapat memengaruhi kualitas layanan tata usaha yang diterima oleh siswa dan pihak lain (Sismawati et al., 2025).

Layanan tata usaha yang kurang optimal dapat berdampak langsung pada kepuasan siswa. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat dalam penerapan layanan tata usaha agar tetap dapat memberikan pelayanan yang baik meskipun dengan keterbatasan yang ada. Strategi implementasi layanan tata usaha menjadi hal yang penting, khususnya dalam kondisi keterbatasan sumber daya manusia dan sistem administrasi yang masih sederhana. Dengan strategi yang tepat, diharapkan layanan tata usaha tetap berjalan dengan baik dan mampu meningkatkan kepuasan siswa terhadap layanan sekolah (Santosa, 2025).

Berdasarkan latar belakang tersebut, diketahui bahwa layanan tata usaha memiliki peran yang sangat penting untuk mendukung kelancaran kegiatan sekolah. Namun, di SMK Teuku Umar masih terdapat beberapa permasalahan yang memengaruhi kualitas layanan tata usaha, terutama terkait keterbatasan sumber daya manusia dan sistem administrasi digital yang belum optimal. Fenomena ini menarik untuk diteliti lebih lanjut dengan tujuan agar dapat diketahui faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan, tantangan yang dihadapi, serta strategi yang telah dilakukan oleh pihak tata usaha dalam meningkatkan kepuasan layanan.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Pemilihan metode ini dikarenakan mampu untuk mengungkap pemahaman secara mendalam terhadap fenomena yang diteliti terkait dengan layanan tata usaha (Sugiyono, 2023). Penelitian dilakukan di SMK Teuku Umar Semarang Jl. Karangrejo Tengah IX/99 A, Kec Gajahmungkur, Kota Semarang. Penelitian dilakukan selama bulan November 2025. Dalam penelitian, peneliti berperan sebagai instrumen pertama yang dimana aktif dalam hal mengamati, melakukan wawancara, dan menafsirkan setiap data yang diperoleh. Hasil tidak berupa angka tetapi berbentuk narasi yang menggambarkan kondisi nyata. Informan yang dipilih peneliti yaitu kepala tata usaha, staf tata usaha, dan siswa. Prosedur pengumpulan data penelitian ini yaitu persiapan dengan membuat pedoman wawancara, pengumpulan data dengan observasi lapangan, menganalisis hasil dengan menemukan pola dan makna secara jenuh, serta menarik kesimpulan. Pembuatan pedoman wawancara berdasarkan lima dimensi SERVPERF diantaranya yaitu sarana (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Penggunaan dimensi SERVPERF dikarenakan untuk menilai kinerja layanan tata usaha yang dirasakan oleh siswa (Abdallah & Hussein, 2023). Adapun teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Analisis data yang digunakan

dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Tata Usaha di SMK Teuku Umar

Kualitas layanan tata usaha di sekolah tidak terlepas dari kondisi nyata masing-masing satuan pendidikan. Pada SMK Teuku Umar, layanan tata usaha memiliki peran penting karena menjadi pusat untuk pengelolaan administrasi siswa dan guru mulai dari pengurusan surat keterangan, surat yang berkaitan dengan administrasi akademik, hingga pencatatan data yang berkaitan dengan operasional sekolah. Oleh karena itu, kualitas layanan tata usaha sangat menentukan kelancaran aktivitas siswa dan guru secara keseluruhan. Secara umumnya kualitas layanan tata usaha dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yaitu ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di sekolah, jumlah dan kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia, sistem dan prosedur kerja yang jelas, serta pemanfaatan teknologi administrasi (Chyquitita, 2024). Faktor-faktor tersebut menjadi isu yang relevan di SMK Teuku Umar, fenomenologi yang ditemukan disana yaitu keterbatasan sumber daya manusia dan sistem administrasi yang masih sederhana. Kondisi tersebut menjadikan layanan tata usaha di SMK Teuku Umar sangat bergantung pada kemampuan staf dalam mengelola pekerjaan secara efektif. Permasalahan terkait dengan kualitas layanan erat dengan teori SERVPERF dimana terdapat lima dimensi, dimensi (tangibles) yaitu mengenai sarana dan prasarana. Tata usaha SMK Teuku Umar dalam melayani siswa dan guru menggunakan sarana prasarana seadanya. Staf tata usaha menjelaskan:

“Disini memang seperti ini, untuk layanan tata usaha administrasi di depan hanya ada saya saja yang memegang, dan kalau untuk secara digital hanya menggunakan microsoft office yang sederhana untuk pencatatan, belajar komputer juga mandiri tidak ada pelatihan dari sekolah. Untuk fasilitas yang ada sebenarnya masih cukup, tapi belum bisa dibilang lengkap.”

Kemudian terkait dengan dimensi keandalan layanan (realibility). Keandalan layanan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu tata usaha terus berupaya dalam memberikan layanan sesuai dengan prosedur, namun keandalan layanan di SMK Teuku Umar masih dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah staf dimana hanya ada satu staf dan kepala tata usaha. Hal ini juga disampaikan oleh kepala tata usaha:

“Kami selalu berusaha memberikan yang terbaik sesuai dengan aturan jika melayani, tapi karena tugasnya banyak kadang tidak bisa langsung selesai dalam jangka waktu yang singkat”

Kemudian dari hasil wawancara dengan siswa terkait dengan dimensi daya tanggap (*responsiveness*), diketahui bahwa staf tata usaha memiliki sikap yang tanggap sekali dan bersedia untuk membantu memenuhi kebutuhan siswa. Namun, waktu pelayanan belum terlalu cepat walaupun dari pihak tata usaha memberikan yang terbaik, karena banyaknya siswa yang membutuhkan bantuan staf tata usaha maka harus menunggu sesuai dengan antrean. Selanjutnya yaitu terkait dengan dimensi jaminan layanan (*assurance*), dimana rasa aman dan

rasa percaya siswa terhadap layanan administrasi. Dalam hal ini siswa percaya staf tata usaha akan membantu dengan semaksimal mungkin. Dimensi empati (*empathy*), dimana staf tata usaha di SMK Teuku Umar sangat ramah dan peduli terhadap permasalahan yang dibawa siswa untuk dibantu.

Tantangan yang Dihadapi Tata Usaha SMK Teuku Umar

Tantangan utama yang dihadapi tata usaha SMK Teuku Umar yaitu keterbatasan sumber daya manusia. Kondisi ini tidak sebanding dengan banyaknya tugas yang dibebankan terkait administrasi yang dikerjakan setiap hari. Kepala tata usaha menyampaikan:

“Saya dan staf tata usaha sudah membagi tugas, tapi memang terkadang ada permintaan dari guru yang mendadak sehingga tidak bisa begitu disampaikan langsung cepat jadi, kami juga belajar mandiri terkait persuratan”

Dengan adanya keterbatasan sumber daya manusia, hal ini akan berdampak pada peningkatan beban kerja sehingga akan berakibat juga pada kualitas layanan yang diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian Astuti et al., (2022) yang menyatakan bahwa keterbatasan staf tata usaha otomatis akan menyebabkan pelayanan menjadi kurang efektif. Selain keterbatasan sumber daya manusia tantangan lainnya adalah kurangnya kemampuan pemanfaatan teknologi administrasi. Sistem yang digunakan di SMK Teuku Umar untuk memberikan pelayanan yaitu hanya ada *microsoft office*. *Microsof office* tentunya memiliki kelemahan yang tidak dapat secara otomatis menyimpan tanpa adanya perintah. Padahal sekarang di zaman serba digital dapat membuat website yang mampu mengatasi permasalahan administrasi, sehingga tidak hanya bergantung pada aplikasi yang sudah ada (Firmansyah et al., 2024). Staf tata usaha menjelaskan:

“Sebenarnya kemarin ada uji coba website dari salah satu SMK Negeri di Kota Semarang, kami mengikuti, tapi sayangnya website tersebut jika digunakan di SMK Teuku Umar tentunya akan dikenakan pembayaran, tidak secara gratis untuk disebarakan sehingga kami belum memiliki website sendiri khusus persuratan”

Tantangan ini berkaitan dengan dimensi assurance dan tangibles, dimana sistem digital belum digunakan secara optimal dapat mempengaruhi ketepatan data dan jaminan dalam layanan administrasi. Penelitian Laeliah et al., (2025) menyatakan bahwa keterbatasan kemampuan teknologi pada staf tata usaha sekolah dapat menghambat efisiensi kerja dan kualitas layanan.

Strategi yang Dilakukan Tata Usaha SMK Teuku Umar dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Terkait dengan strategi yang dilakukan tata usaha di SMK Teuku Umar diketahui bahwa meskipun mengalami keterbatasan sumber daya manusia dan sistem administrasi yang masih sederhana, terdapat berbagai strategi yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada siswa. Strategi tersebut dilakukan secara bertahap dan disesuaikan dengan kondisi nyata sekolah. Salah satu strategi yang dilakukan adalah pengaturan dan pembagian tugas secara fleksibel antara kepala tata usaha dan staf tata usaha. Dengan hanya dua individu

yang menangani seluruh administrasi sekolah, tata usaha berusaha mengatur prioritas pekerjaan agar pelayanan kepada siswa tetap berjalan. Kepala tata usaha menjelaskan:

“Karena staf kami terbatas, jadi kami harus pintar mengatur pekerjaan. Kalau ada siswa yang membutuhkan surat atau dokumen penting, itu kami dahulukan dulu supaya siswa tidak terlalu lama menunggu.”

Strategi ini menunjukkan bahwa adanya upaya dalam meningkatkan reliability, yaitu keandalan layanan agar dokumen penting tetap dapat diproses dengan tepat meskipun dalam kondisi keterbatasan tenaga. Selain itu, tata usaha juga menerapkan strategi meningkatkan daya tanggap terhadap kebutuhan siswa, terutama pada jam-jam yang efektif. Staf tata usaha berusaha tetap melayani siswa dengan cepat dan tidak menunda pelayanan, meskipun pekerjaan administratif lainnya cukup banyak. Staf tata usaha menyampaikan:

“Kalau jam istirahat biasanya banyak siswa datang, jadi kami fokus dulu melayani mereka, pekerjaan lain kami kerjakan setelahnya”

Strategi ini berkaitan dengan dimensi responsiveness, hal ini dikarenakan tata usaha berusaha tanggap terhadap kebutuhan siswa dan menyesuaikan alur kerja agar pelayanan tetap berjalan. Dalam hal pemanfaatan fasilitas dan teknologi, tata usaha SMK Teuku Umar menggunakan perangkat yang tersedia secara sederhana, seperti komputer dan microsoft office untuk pencatatan surat masuk dan surat keluar serta persuratan administrasi lainnya yang dibutuhkan. Meskipun sistem ini belum terintegrasi secara otomatis dan fleksibel, tata usaha memanfaatkannya sebagai langkah awal untuk menata administrasi agar lebih rapi. Kepala tata usaha juga menyampaikan:

“Memang kami belum pakai sistem yang canggih seperti website khusus, tapi setidaknya dengan microsoft office data kami lebih tertata daripada ditulis saja secara manual”

Upaya ini berkaitan dengan dimensi *tangibles*, khususnya penggunaan sarana pendukung layanan administrasi meskipun masih terbatas. Selain aspek teknis, strategi lain yang dilakukan adalah menjaga sikap pelayanan yang ramah dan sabar kepada siswa. Staf tata usaha berusaha memberikan penjelasan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami ketika siswa belum paham akan prosedur administrasi. Hal ini dirasakan langsung oleh siswa, sebagaimana disampaikan oleh salah satu siswa:

“Saya jika ke tata usaha, petugasnya sangat ramah dan mau menjelaskan dengan rinci, walaupun kadang menunggu tapi saya dijelaskan solusinya sampai paham jika saya ada kendala”

Strategi ini menunjukkan penerapan dimensi *empathy*, di mana staf tata usaha berusaha memahami kondisi siswa dan memberikan perhatian dalam proses pelayanan. Kemudian untuk menjaga kepercayaan siswa terhadap layanan administrasi, tata usaha juga menerapkan strategi pengecekan ulang dokumen sebelum diserahkan kepada siswa. Hal ini dilakukan untuk

menghindari kesalahan data yang dapat merugikan siswa. Strategi ini berkaitan dengan dimensi assurance, karena tata usaha berusaha memberikan jaminan bahwa layanan yang diberikan akurat dan dapat dipercaya.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan tata usaha SMK Teuku Umar mencakup pengaturan kerja, penyesuaian waktu pelayanan, pemanfaatan teknologi sederhana, serta peningkatan sikap pelayanan kepada siswa. Meskipun terdapat keterbatasan, strategi-strategi tersebut membantu menjaga kualitas layanan tata usaha agar tetap berjalan dengan baik dan mampu meningkatkan kepuasan siswa terhadap layanan sekolah.

PEMBAHASAN

Kualitas layanan tata usaha dalam satuan pendidikan dipahami sebagai kemampuan unit administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan yang efektif, tertib, akurat, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan, khususnya pada siswa. Layanan tata usaha tidak hanya berfungsi sebagai pendukung kegiatan proses pembelajaran, tetapi juga menjadi garda terdepan dalam membentuk persepsi siswa terhadap mutu pengelolaan sekolah (Elviera et al., 2023). Kualitas layanan administrasi yang baik akan menciptakan rasa nyaman, kepercayaan, serta kepuasan bagi siswa, sedangkan layanan yang kurang optimal dapat menghambat kelancaran aktivitas akademik dan nonakademik. Oleh karena itu, pengukuran dan analisis kualitas layanan tata usaha menjadi sangat penting untuk mengetahui tolak ukur sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan pengguna (Mardiana & Afriza, 2023).

Dalam kajian manajemen pendidikan, kualitas layanan administrasi sekolah sering dianalisis menggunakan pendekatan kualitas layanan, salah satunya melalui teori SERVPERF. Teori SERVPERF menekankan bahwa kualitas layanan dinilai berdasarkan kinerja secara nyata yang dirasakan oleh pengguna layanan, bukan mengenai perbandingan antara harapan dan persepsi (Setyaningsih et al., 2023). Pendekatan ini relevan dalam konteks tata usaha sekolah, hal ini dikarenakan siswa menilai kualitas layanan dari pengalaman langsung saat mengurus administrasi yang dibutuhkan mereka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan tata usaha di SMK Teuku Umar berjalan dengan adanya dukungan fasilitas dan sistem administrasi yang masih sederhana. Secara teoritis, dimensi *tangibles* merujuk pada kondisi sarana fisik, peralatan, serta teknologi yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan (Jannah & Suyatno, 2024). Keterbatasan fasilitas digital yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa aspek *tangibles* belum sepenuhnya optimal. Namun, teori SERVPERF menjelaskan bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan sarana prasarana saja, tetapi oleh sejauh mana fasilitas tersebut mendukung kinerja layanan yang dirasakan pengguna (Wardhana, 2024). Hal ini sejalan dengan temuan Afrida & Nuradhawati (2025) yang menyatakan bahwa keterbatasan sarana digital tidak selalu menurunkan kualitas dari layanan apabila petugas mampu dengan maksimal memanfaatkan fasilitas yang ada secara fungsional.

Kondisi sarana yang terbatas pada SMK Teuku Umar berkaitan erat dengan dimensi *reliability* atau keandalan layanan. Secara teoritis, *reliability* diartikan sebagai kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan sesuai prosedur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tata usaha SMK Teuku Umar tetap berupaya menjaga keandalan layanan dengan memastikan dokumen administrasi siswa diproses sesuai ketentuan,

meskipun waktu penyelesaian tidak selalu cepat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Firdaus et al., (2025) yang menyatakan bahwa dalam layanan administrasi sekolah, keandalan lebih sering dinilai dari ketepatan hasil layanan dibandingkan kecepatan pelayanan. Oleh karena itu, keandalan layanan tata usaha di SMK Teuku Umar tercermin dari kepercayaan siswa terhadap hasil pelayanan yang diterima.

Keandalan layanan tidak terlepas dari dimensi *responsiveness* atau daya tanggap petugas. Secara teoritis, *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan dan kesiapan petugas dalam membantu pengguna layanan serta merespons permintaan dengan cepat dan tepat (Pernata et al., 2025). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun tata usaha menghadapi keterbatasan sumber daya manusia, staf tata usaha tetap menunjukkan sikap tanggap dan bersedia melayani kebutuhan siswa. Kondisi ini selaras dengan penelitian Juharni & Bahri, (2025) yang menyatakan bahwa sikap tanggap dan kesediaan membantu memiliki pengaruh besar terhadap persepsi kualitas layanan, meskipun kecepatan pelayanan belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap dalam layanan tata usaha lebih dirasakan melalui sikap pelayanan dibandingkan aspek waktu.

Sikap tanggap dan keandalan layanan kemudian membentuk dimensi *assurance*, yaitu rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap kompetensi petugas. Dalam teori SERVPERF, *assurance* mencakup pengetahuan, ketelitian, serta kemampuan petugas dalam menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan (Wulandari et al., 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa merasa yakin tata usaha mampu membantu menyelesaikan urusan administrasi dengan baik. Upaya pengecekan ulang dokumen sebelum diserahkan kepada siswa merupakan bentuk penerapan *assurance* dalam praktik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Walikram & Ardiansyah, (2025) yang menyebutkan bahwa ketelitian administrasi menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan siswa terhadap layanan sekolah, terutama ketika sistem digital belum sepenuhnya optimal.

Selain *assurance*, dimensi *empathy* muncul sebagai kekuatan utama dalam layanan tata usaha SMK Teuku Umar. Secara teoritis, *empathy* diartikan sebagai perhatian personal, kepedulian, serta kemampuan petugas memahami kebutuhan pengguna layanan (Prasetio & Assegaff, 2025). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa staf tata usaha SMK Teuku Umar memberikan sikap ramah, sabar, dan kesediaan memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami sangat dirasakan oleh siswa. Temuan ini mendukung penelitian Qolbina et al., (2025) yang menyatakan bahwa empati petugas tata usaha berperan besar dalam meningkatkan kepuasan layanan, khususnya dalam kondisi keterbatasan fasilitas dan sumber daya manusia. Empati menjadi faktor penyeimbang yang mampu menjaga persepsi positif siswa terhadap layanan yang diterima.

Secara keseluruhan, kelima dimensi SERVPERF pada layanan tata usaha SMK Teuku Umar saling berkaitan dan membentuk satu kesatuan pengalaman layanan. Keterbatasan pada aspek *tangibles* dan jumlah sumber daya manusia memengaruhi kecepatan layanan, namun dapat diimbangi oleh keandalan hasil kerja, daya tanggap petugas, jaminan ketelitian, serta empati dalam melayani siswa.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Layanan tata usaha di SMK Teuku Umar memegang peranan penting dalam mendukung kelancaran proses pendidikan, meskipun dihadapkan pada sejumlah tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia dan sistem administrasi yang sederhana. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya bergantung pada fasilitas fisik dan teknologi, tetapi juga pada strategi manajemen yang adaptif dan sikap pelayanan yang ramah dan responsif. Oleh karena itu, keberhasilan dalam mengimplementasikan layanan tata usaha yang efektif akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan siswa dan keberlangsungan proses belajar mengajar secara menyeluruh. Melalui pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan ini, sekolah dapat merumuskan langkah strategis yang berkelanjutan, meninggalkan kesan bahwa peningkatan layanan administratif adalah fondasi utama dalam meningkatkan mutu pendidikan, serta menjadi inspirasi untuk inovasi dan perbaikan di masa depan.

REFERENCE

- Abdallah, W., & Hussein, A. (2023). Evaluating the Quality of Services Provided by the Saudi Institute of Internal Auditors from Internal Auditors Perspective Using the SERVPERF Scale. *Research Journal of Finance and Accounting*, 14(10), 16–29. <https://doi.org/10.7176/RJFA/14-10-03>
- Afrida, M. A., & Nuradhawati, R. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi Kantor Kecamatan Genteng Kota Surabaya. *Jurnal Prinsip*, 2(1), 24–37.
- Astuti, A., Rosida, W., Studi, P., Pendidikan, A., & Muhammadiyah, U. (2022). Pelaksanaan Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Administrasi. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran (JPP)*, 3(1).
- Chyquitita, T. (2024). Meningkatkan kualitas pengajaran: Menyikapi tantangan profesionalisme guru di masa kini. *Nautical : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(3), 1–9.
- Elviera, C. D., Irawan, D., & Syafrina, D. N. (2023). Pengembangan tata usaha sekolah berbasis teknologi informasi. *Mukadimah : Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 3, 1–6.
- Firdaus, F., Fajrina, N. N., & Syafrina, M. (2025). Analysis of School Administrative Service Quality Using SERVQUAL Model in SMA Negeri 19 Batam. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(3).
- Firmansyah, T., Setiyawan, M., & Turmudi, H. (2024). Development of a Web-based School Information System to Improve Administration and Communication Efficiency. *Formosa Journal of Applied Sciences (FJAS)*, 3(9), 3781–3790.
- Gueriba, C. D., & Morales, V. J. (2025). School Heads ' Challenges , Strategies , and Perception on Immediate Removal of Administrative Tasks on Teachers : Input to Proposed Intervention Framework. *International Journal Of Research And Innovation In Social Science (Ijriss)*, IX(2454), 3757–3767. <https://doi.org/10.47772/IJRISS>
- Ismi, D. F., Amanda, R., Wildanah, F., Padang, U. N., & Padang, K. (2025). Peran ketatausahaan sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan. *Jurnal Media Akademik*, 3(5).
- Jannah, F. Z., & Suyatno, D. F. (2024). Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Unesawifi di Universitas Negeri Surabaya (UNESA) Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Emerging*

Information Systems and Business Intelligence, 05(01), 144–152.

- Jannah, S. N., Chotib, M., & Sukamto. (2025). Transformasi Digital Administrasi Sekolah: Strategi Inovatif Dalam Meningkatkan Excellent Service. *TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 13(02), 244–265.
- Juharni, A. U., & Bahri, S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *PARADIGMA: Journal Of Administration*, 3(1), 6–11. <https://doi.org/10.35965/pja.v3i1.6225>
- Laeliyah, F., Manajemen, M., Islam, P., Islam, U., & Kiai, N. (2025). Peran sistem informasi manajemen pendidikan (simdik) dalam meningkatkan efisiensi administrasi sekolah. *Pendas : Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(September), 252–261.
- Mardiana, & Afriza. (2023). Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Siswa di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Pendidikan Dan Konseling Pendidikan*, 4(2), 101–107.
- Pernata, F., Isa, R., Mozim, S. Y., & Gorontalo, N. (2025). Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3.
- Prasetio, L., & Assegaff, S. (2025). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 5(September), 1133–1140.
- Qolbina, F., Santoso, Y., & Hayati, N. (2025). Persepsi Peserta Didik tentang Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMK Negeri 2 Guguk. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9, 30842–30845.
- Santosa, chadi B. (2025). Analysis of Student Satisfaction with School Administration Services. *Edukasia: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 6, 1–14. <https://doi.org/10.62775/edukasia.v6i1.1173>
- Setriani, Y. (2024). Penerapan Teknologi Informasi pada Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah di SMPN se-Kecamatan Koto XI Tarusan. *Journal of Practice Learning and Educational Development*, 4(1), 24–31. <https://doi.org/10.58737/jpled.v4i1.255>
- Setyaningsih, I., Beny, M., & Widagdo, F. (2023). Service Performance of Indonesian Private Hospitals : An Empirical Study Using the SERVPERF and IPA Approach. *Jurnal Kinerja*, 27(2), 294–304.
- Sismawati, Armida, & Idariyanti. (2025). Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Laboratorium Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Agama Islam*, 3(3), 371–387.
- Walikram, M. Z., & Ardiansyah, M. (2025). Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Madrasah Aliyah Negeri Enrekang. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 2(2), 394–400.
- Wardhana, A. (2024). *Service Quality & E-Service Quality In The Digital Edge* (M. Pradana (ed.); Pertama). CV. Eureka Media Aksara.
- Wulandari, M., Nurliza, A., Khairunnisa, F., Jannah, C. A. R., & Sahara, S. (2023). Pengaruh Aspek Assurance Dalam Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan Krl Manggarai. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(14), 440–449.