



# PENGARUH EFISIENSI PELAYANAN DAN DIGITALISASI SISTEM ADMINISTRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK

Wardani<sup>1</sup>, Hana Netti Purasani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Email: [wardani616@students.unnes.ac.id](mailto:wardani616@students.unnes.ac.id)



DOI: <https://doi.org/10.34125/jmp.v11i3.2788>

## Sections Info

### Article history:

Submitted: 23 March 2026

Final Revised: 11 April 2026

Accepted: 16 May 2026

Published: 27 June 2026

### Keywords:

Digitalization of Administrative Systems, Quality of Academic Services, Service Efficiency



## ABSTRACT

*This study aims to analyze the influence of service efficiency and the digitization of administrative systems on the quality of academic services at SMK PGRI 1 Semarang. This study employs a quantitative approach using an associative method. The study population consists of all 142 tenth-grade students, with a sample of 105 respondents selected through random sampling. Data analysis used multiple linear regression with t-tests, F-tests, and the coefficient of determination ( $R^2$ ) test, processed using SPSS version 27. The results indicate that service efficiency has a positive and significant effect on the quality of academic services ( $t = 9.228$ ;  $sig. = 0.000$ ;  $b = 0.771$ ); the digitization of the administrative system has a positive and significant effect on the quality of academic services ( $t = 4.490$ ;  $sig. = 0.000$ ;  $b = 0.430$ ); and simultaneously, both variables have a significant effect on the quality of academic services ( $F = 91.879$ ;  $sig. = 0.000$ ) with a contribution of 64.3% ( $R^2 = 0.643$ ). The research implications emphasize the importance of synergy between the standardization of service procedures and the continuous optimization of digital-based administrative systems.*

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efisiensi pelayanan dan digitalisasi sistem administrasi terhadap kualitas pelayanan akademik di SMK PGRI 1 Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh siswa kelas X yang berjumlah 142 siswa, dengan sampel sebanyak 105 responden yang dipilih melalui metode random sampling. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diolah menggunakan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan akademik ( $t = 9,228$ ;  $sig. = 0,000$ ;  $b = 0,771$ ); digitalisasi sistem administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan akademik ( $t = 4,490$ ;  $sig. = 0,000$ ;  $b = 0,430$ ); serta secara simultan kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan akademik ( $F = 91,879$ ;  $sig. = 0,000$ ) dengan kontribusi sebesar 64,3% ( $R^2 = 0,643$ ). Implikasi penelitian menekankan pentingnya sinergi antara standarisasi prosedur pelayanan dan optimalisasi sistem administrasi berbasis digital secara berkelanjutan.*

**Kata kunci:** Efisiensi Pelayanan, Digitalisasi Sistem Administrasi, Kualitas Pelayanan Akademik

---

## PENDAHULUAN

Pendidikan memiliki peran penting dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas, berdaya saing, serta mampu menghadapi perkembangan zaman. Dalam era digital, kualitas pelayanan pendidikan menjadi salah satu aspek penting yang menentukan efektivitas penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Pelayanan administrasi yang cepat, jelas, dan mudah diakses akan membantu siswa memperoleh kebutuhan akademik maupun administratif secara lebih efisien. Sebaliknya, layanan yang tidak responsif, informasinya sulit dipahami, serta belum memanfaatkan teknologi secara menyeluruh berpotensi melemahkan mutu pelayanan pendidikan secara keseluruhan.

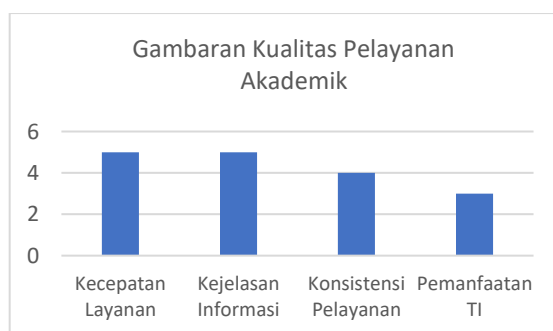
Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan lembaga dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Parasuraman et al., (1988) melalui model SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Pada pendidikan, kualitas pelayanan administrasi dapat terlihat dari kejelasan informasi, ketepatan pelayanan, kecepatan respons petugas, serta kemampuan sekolah dalam memberikan pelayanan yang nyaman dan mudah diakses oleh siswa. Mizal et al., (2024) menegaskan bahwa proses administrasi yang efektif dan sesuai prosedur secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah. Senada dengan hal tersebut, Muflihin et al., (2023) membuktikan bahwa layanan administrasi akademik yang berkualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik dalam memperoleh layanan pembelajaran.

Salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan pendidikan adalah efisiensi pelayanan administrasi. Taylor (1911), melalui Teori Manajemen Ilmiah menekankan pentingnya efisiensi operasional dan peningkatan kinerja melalui penerapan metode ilmiah yang terstandar dalam setiap proses kerja. Prinsip ini relevan diterapkan dalam konteks pelayanan akademik di sekolah, di mana standarisasi prosedur dan pembagian tugas yang jelas dapat meningkatkan kualitas layanan kepada siswa. Efisiensi pelayanan berkaitan dengan kemampuan sekolah dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit. Sumarno et al., (2024) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi pendidikan dipengaruhi oleh ketepatan layanan, kecepatan respons, kejelasan informasi, dan kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Selain efisiensi pelayanan, digitalisasi sistem administrasi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan proses administrasi dilakukan secara lebih efektif, transparan, dan mudah diakses. Mayasari et al., (2021) menjelaskan bahwa implementasi sistem informasi manajemen akademik berbasis teknologi informasi terbukti meningkatkan mutu pelayanan pembelajaran di SMK. Hal ini juga sejalan dengan temuan Kurniandini et al., (2022) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi secara nyata berkontribusi pada peningkatan mutu administrasi pendidikan di sekolah menengah, khususnya dalam hal efisiensi pengelolaan data dan layanan kepada peserta didik.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan dan digitalisasi administrasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Damayanti et al., (2022) menjelaskan bahwa digitalisasi dapat mengurangi waktu dan biaya administrasi yang biasanya diperlukan dalam metode konvensional sehingga meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian Hoerunnisa et al., (2024) juga menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen pendidikan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah. Selain itu, Purwani et al., (2025) menyatakan bahwa penggunaan sistem

informasi manajemen berbasis digital dapat meningkatkan efisiensi administrasi pendidikan karena proses pelayanan menjadi lebih cepat dan terorganisasi. Ariatpi & Ismatullah (2025) turut menemukan bahwa implementasi sistem informasi manajemen mampu meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan administrasi pendidikan. Penelitian lain oleh Baeruma et al., (2025) menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi kesiswaan dapat menciptakan pelayanan yang lebih transparan, cepat, dan mudah diakses oleh peserta didik. Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh efisiensi pelayanan dan digitalisasi sistem administrasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan pada tingkat sekolah menengah kejuruan masih relatif terbatas sehingga penelitian ini penting untuk dilakukan.

Penelitian sebelumnya telah banyak membahas kualitas pelayanan dan penggunaan teknologi informasi dalam pendidikan. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada perguruan tinggi dan belum secara khusus membahas kualitas pelayanan pendidikan pada tingkat sekolah menengah kejuruan. Selain itu, penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti penggunaan teknologi informasi secara umum tanpa mengaitkannya secara langsung dengan efisiensi pelayanan administrasi sekolah. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada pengaruh efisiensi pelayanan dan digitalisasi sistem administrasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan di sekolah menengah kejuruan.



Gambar 1. Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik SMK PGRI 1 Semarang

SMK PGRI 1 Semarang sebagai salah satu sekolah menengah kejuruan swasta juga terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada siswa. Berdasarkan grafik hasil wawancara awal, diketahui bahwa secara umum pelayanan pendidikan di sekolah masih terdapat beberapa kendala yang perlu mendapat perhatian, di antaranya: (1) kecepatan layanan administrasi yang hanya memperoleh skor 5 dari 10 (50%), mengindikasikan masih adanya hambatan prosedural yang memperlambat proses layanan; (2) kejelasan informasi yang juga berada pada skor 5 dari 10 (50%), mencerminkan terjadinya simpang siur informasi antar unit kerja yang menyebabkan inkonsistensi dalam penyampaian informasi kepada siswa; (3) konsistensi pelayanan dengan skor 4 dari 10 (40%), menunjukkan belum stabilnya standar layanan yang diberikan kepada peserta didik; serta (4) pemanfaatan teknologi informasi yang masih tergolong rendah dengan skor 4 dari 10 (40%), mencerminkan belum optimalnya penggunaan sistem berbasis teknologi dalam pengelolaan data administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi sekolah masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam hal efisiensi pelayanan dan digitalisasi sistem administrasi.

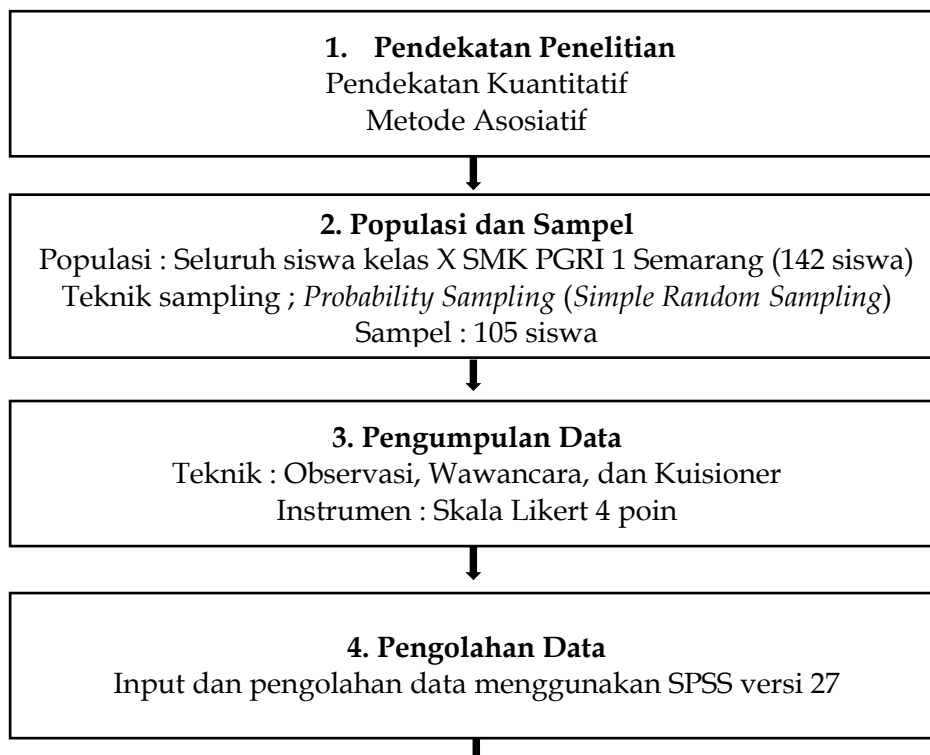
Berdasarkan uraian latar belakang di atas, permasalahan dalam penelitian ini penting untuk dikaji secara mendalam karena pelayanan administrasi yang belum efisien dan belum terhubung dalam satu sistem berbasis teknologi dapat berdampak pada keseluruhan mutu layanan pendidikan yang diterima peserta didik. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Efisiensi Pelayanan dan Digitalisasi Sistem

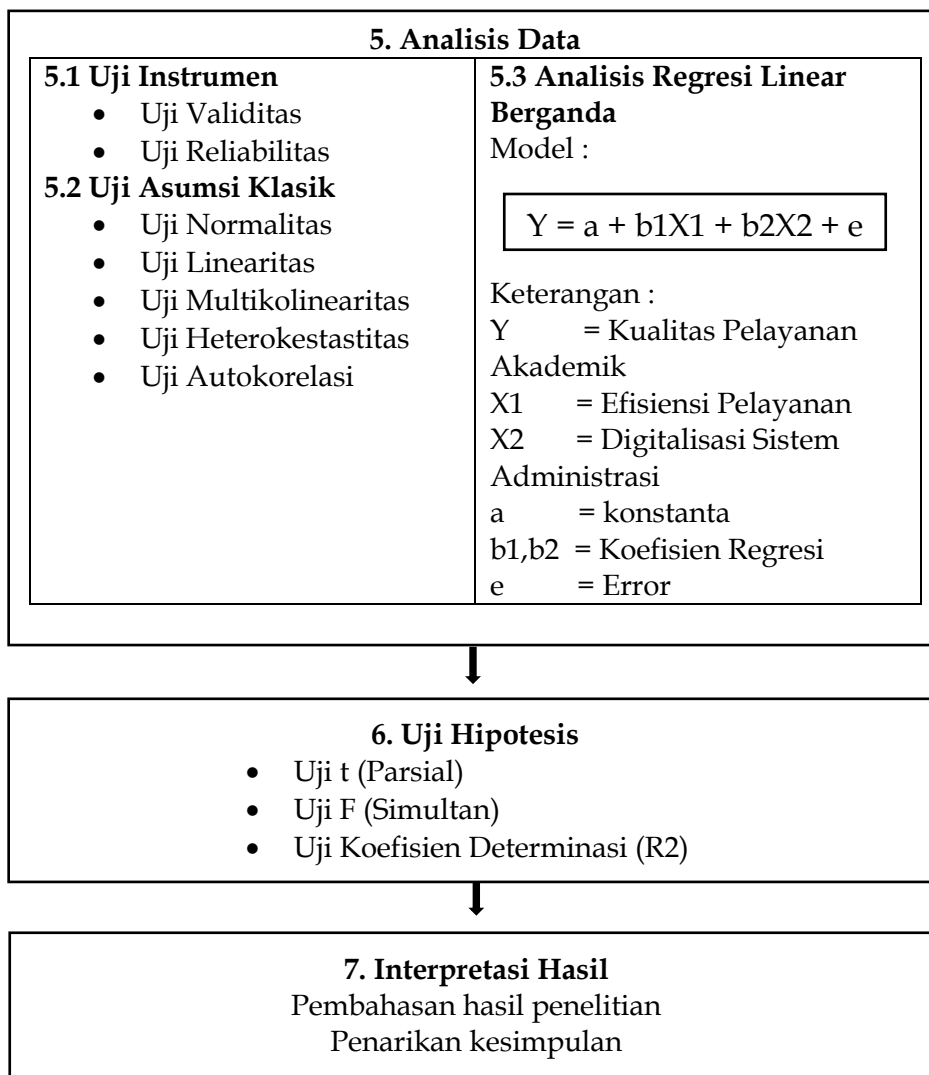
## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif yang bertujuan untuk menganalisis hubungan serta pengaruh antar variabel, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2013). Penelitian dilaksanakan di SMK PGRI 1 Semarang yang berlokasi di Jalan Medoho I No. 91, Kecamatan Gayamsari, Kota Semarang, Jawa Tengah. Populasi penelitian adalah seluruh siswa kelas X yang berjumlah 142 siswa. Penentuan jumlah sampel minimum menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% sehingga diperoleh sampel minimal sebanyak 105 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan metode simple random sampling. Variabel yang diteliti meliputi efisiensi pelayanan (X1), digitalisasi sistem administrasi (X2), serta kualitas pelayanan (Y). Model analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda yang dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan kuesioner. Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun menggunakan skala Likert 4 poin dengan rentang skor 1 (sangat tidak setuju) hingga 4 (sangat setuju). Jumlah butir pernyataan meliputi 10 item untuk variabel efisiensi pelayanan, 8 item untuk digitalisasi sistem administrasi, dan 13 item untuk kualitas pelayanan akademik, sehingga total terdapat 31 item pernyataan. Uji keabsahan instrumen dilakukan melalui uji validitas menggunakan *Corrected Item-Total Correlation* dan uji reliabilitas yang menunjukkan seluruh item dinyatakan valid dan reliabel pada seluruh responden (N = 105). Teknik analisis data meliputi analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas, linearitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), serta pengujian hipotesis menggunakan regresi linear berganda dengan uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) yang diolah menggunakan SPSS versi 27. Berikut adalah bagan alur penelitian:





## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Tabel 1. Ringkasan Hasil Uji Validitas

Variabel		Jumlah Item	Range r-hitung	r-tabel	Keterangan
Efisiensi Pelayanan (X1)		10 item	0,502 0,522	- 0,191	Semua Valid
Digitalisasi Administrasi (X2)	Sistem	8 item	0,589 0,596	- 0,191	Semua Valid
Kualitas Akademik (Y)	Pelayanan	13 item	0,382 0,457	- 0,191	Semua Valid

Berdasarkan tabel di atas, seluruh item pernyataan pada ketiga variabel memiliki nilai korelasi Pearson (r-hitung) > r-tabel (0,191) dengan signifikansi < 0,05, sehingga dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
----------	------------------	-------------	------------

Efisiensi Pelayanan (X1)	0,759	10	Reliabel
Digitalisasi Sistem Administrasi (X2)	0,763	8	Reliabel
Kualitas Pelayanan Akademik (Y)	0,760	13	Reliabel

Seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70 (X1=0,759; X2=0,763; Y=0,760), sehingga termasuk dalam kategori reliabilitas tinggi. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan andal dan konsisten untuk digunakan.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	Unstandardized Residual
N	105
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200

Hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) = 0,200 > 0,05, sehingga H0 diterima dan disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal.

Tabel 4. Uji Linearitas

Variabel	Komponen	F	Sig.
Efisiensi Pelayanan	Linearity	145.626	.000
	Deviation from Linearity	1.302	.204
Digitalisasi Sistem Administrasi	Linearity	52.360	.000
	Deviation from Linearity	.787	.703

Berdasarkan hasil uji linearitas, nilai signifikansi pada komponen Linearity sebesar 0.000 (<0.05) menunjukkan bahwa terdapat hubungan linear yang signifikan antara efisiensi pelayanan dan digitalisasi sistem administrasi terhadap kualitas pelayanan akademik. Selain itu, nilai signifikansi pada Deviation from Linearity efisiensi pelayanan sebesar 0.204 (>0.05) dan digitalisasi sistem administrasi 0.703 (>0.05), mengindikasikan bahwa tidak terdapat penyimpangan dari bentuk linear. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut memenuhi asumsi linearitas dan layak untuk dilanjutkan ke analisis regresi linear.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Tolerance	VIF
Efisiensi Pelayanan (X1)	.783	1.277
Digitalisasi Sistem Administrasi (X2)	.783	1.277

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada model.

Tabel 6. Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	4.562	1.478		3.086	.003
Efisiensi Pelayanan (X1)	-.066	.052	-.139	-1.260	.210
Digitalisasi Sistem Administrasi (X2)	-.016	.059	-.028	-.252	.802

Hasil uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser menunjukkan bahwa variabel efisiensi pelayanan (Sig. 0,210) dan digitalisasi sistem administrasi (Sig. 0,802) memiliki nilai signifikansi di atas 0,05 sehingga tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 7. Hasil Uji Autokorelasi (Model Summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error	Durbin-Watson
1	.802	.643	.636	3.158	1.800

Nilai Durbin-Watson sebesar 1,800 berada di antara dU dan 4-dU berdasarkan tabel DW dengan n=105 dan k=3, sehingga disimpulkan tidak terjadi autokorelasi.

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	5.018	2.379		2.109	.037
Efisiensi Pelayanan (X1)	.771	.084	.617	9.228	.000
Digitalisasi Sistem Administrasi (X2)	.430	.096	.300	4.490	.000

Berdasarkan tabel di atas, persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$\hat{Y} = 5.018 + 0,771X_1 + 0,430X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa: (1) konstanta sebesar 5.018 berarti jika semua variabel bebas bernilai nol, kualitas pelayanan akademik bernilai 5.018; (2) koefisien X1=0,771 bermakna setiap peningkatan 1 satuan efisiensi pelayanan akan meningkatkan kualitas pelayanan akademik sebesar 0,771; dan (3) koefisien X2=0,430 bermakna setiap peningkatan 1 satuan digitalisasi sistem administrasi akan meningkatkan kualitas pelayanan akademik sebesar 0,430.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error	F Change	Sig. F Change
1	.802	.643	.636	3.158	91.879	.000

Hasil uji koefisien korelasi berganda menunjukkan nilai R Square sebesar 0,643, yang berarti bahwa sebesar 64,3% variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel efisiensi pelayanan dan digitalisasi sistem administrasi, sedangkan sisanya sebesar 35,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Tabel 10. Hasil Uji t

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	5.018	2.379		2.109	.037
Efisiensi Pelayanan (X1)	.771	.084	.617	9.228	.000
Digitalisasi Sistem Administrasi (X2)	.430	.096	.300	4.490	.000

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel efisiensi pelayanan dan digitalisasi sistem administrasi memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000 (<0,05) yang berarti keduanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 11. Hasil Uji F (ANOVA)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1832.864	2	916.432	91.879	.000
Residual	1017.383	102	9.974		
Total	2850.248	104			

Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 (<0,05) dengan nilai F hitung 91.879, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel efisiensi pelayanan dan digitalisasi sistem administrasi berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

---

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Efisiensi Pelayanan (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Akademik (Y)**

Hasil analisis menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan akademik di SMK PGRI 1 Semarang, dengan nilai  $t$  hitung sebesar 9,228 dan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ). Koefisien regresi sebesar 0,771 mengandung arti bahwa setiap peningkatan satu satuan efisiensi pelayanan akan meningkatkan kualitas pelayanan akademik sebesar 0,771 satuan. Nilai koefisien Beta terstandarisasi sebesar 0,617 menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan memberikan kontribusi terbesar dibanding variabel digitalisasi dalam memengaruhi kualitas pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin efisien proses pelayanan administrasi yang diberikan kepada siswa, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan.

Hal ini sejalan dengan grand theory kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., (1988) melalui model SERVQUAL. Dalam dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dan *reliability* (keandalan), Parasuraman menekankan bahwa kualitas layanan sangat ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna layanan. Efisiensi pelayanan yang tinggi mencerminkan kemampuan institusi dalam menyediakan layanan yang cepat, tidak berbelit-belit, dan sesuai dengan kebutuhan siswa, yang secara langsung selaras dengan dua dimensi utama SERVQUAL tersebut. Dimensi *reliability* pun tercermin dari konsistensi dan ketepatan proses administrasi, sementara *responsiveness* tercermin dari kecepatan dan kesediaan petugas dalam melayani.

Temuan penelitian ini juga diperkuat oleh Taylor, (1911) melalui Teori Manajemen Ilmiah yang menekankan bahwa efisiensi operasional melalui metode terstruktur merupakan kunci peningkatan kinerja organisasi, termasuk lembaga pendidikan. Dalam konteks pelayanan administrasi sekolah, penerapan prosedur yang terstandar dan efisien mampu mengurangi pemborosan waktu serta meningkatkan produktivitas petugas, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas layanan yang dirasakan oleh siswa.

Hasil penelitian ini selaras dengan temuan Sumarno et al., (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi pendidikan dipengaruhi oleh ketepatan layanan, kecepatan respons, dan kejelasan informasi. Demikian pula Baeruma et al., (2025) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang efisien, cepat, dan transparan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Hasrawia et al. (2023) juga menemukan pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta didik, dengan administrasi yang responsif dan andal. Firdaus et al., (2025) yang menggunakan model SERVQUAL di sekolah menengah atas menegaskan bahwa dimensi *responsiveness* dan *reliability* merupakan aspek yang paling menentukan persepsi kualitas layanan oleh siswa. Dengan demikian, upaya SMK PGRI 1 Semarang untuk meningkatkan efisiensi proses administrasi seperti mempercepat alur pelayanan, memperjelas standar operasional prosedur, dan meningkatkan kompetensi petugas merupakan langkah strategis yang terbukti berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

### **Pengaruh Digitalisasi Sistem Administrasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Akademik (Y)**

Hasil analisis menunjukkan bahwa digitalisasi sistem administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan akademik di SMK PGRI 1 Semarang, dengan nilai  $t$  hitung sebesar 4,490 dan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ). Koefisien regresi sebesar 0,430 bermakna bahwa setiap peningkatan satu satuan digitalisasi sistem administrasi akan meningkatkan kualitas pelayanan akademik sebesar 0,430 satuan. Hal ini membuktikan bahwa semakin optimal pemanfaatan teknologi digital dalam sistem administrasi sekolah, semakin baik pula kualitas pelayanan yang dapat dinikmati oleh siswa.

Temuan ini relevan dengan grand theory kualitas pelayanan oleh Parasuraman et al., (1988) dalam dimensi *tangibles* (bukti fisik) dan *assurance* (jaminan). Dimensi *tangibles* mencakup fasilitas fisik, peralatan, dan media komunikasi yang digunakan untuk melayani, termasuk infrastruktur teknologi digital seperti sistem informasi manajemen sekolah, aplikasi layanan siswa, dan platform komunikasi daring. Sementara itu, dimensi *assurance* berkaitan dengan rasa kepercayaan dan keyakinan yang diberikan oleh institusi kepada pengguna layanan melalui digitalisasi, keakuratan data, transparansi informasi, dan ketertelusuran proses administrasi dapat terjamin dengan lebih baik, sehingga meningkatkan kepercayaan siswa terhadap layanan sekolah. Dimensi *empathy* pun turut terwujud karena sistem digital memungkinkan akses layanan yang lebih fleksibel dan mudah dijangkau oleh siswa kapan pun dan di mana pun.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Hoerunnisa et al., (2024) yang menemukan bahwa sistem informasi manajemen pendidikan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah. Febrianti et al., (2023) dalam penelitiannya membuktikan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam manajemen perencanaan pendidikan terbukti meningkatkan efisiensi secara signifikan, di antaranya melalui kemudahan akses informasi secara real-time, otomatisasi tugas administratif, dan pengurangan kesalahan yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas layanan kepada siswa. Hal ini diperkuat oleh Mayasari et al., (2021) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen akademik berbasis TI secara nyata berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan pembelajaran di tingkat SMK. Purwani et al., (2025) juga menegaskan bahwa transformasi administrasi berbasis digital mampu mengoptimalkan efisiensi dan kualitas layanan pendidikan di era digital. Selain itu, Ariatpi & Ismatullah, (2025) menemukan bahwa implementasi sistem informasi manajemen secara signifikan meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan administrasi pendidikan. Patriansyah et al., (2022) juga membuktikan bahwa implementasi sistem informasi manajemen di SMK mampu mendukung efisiensi pelayanan administrasi secara signifikan, sehingga proses layanan kepada siswa menjadi lebih tertib dan terorganisasi. Hasil penelitian Damayanti et al., (2022) memperkuat temuan ini dengan menyatakan bahwa digitalisasi administrasi publik mampu mengurangi waktu dan biaya layanan, yang secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian, investasi sekolah dalam pengembangan dan penerapan sistem administrasi berbasis digital terbukti memberikan dampak nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh siswa.

### **Pengaruh Efisiensi Pelayanan (X1) dan Digitalisasi Sistem Administrasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Akademik (Y)**

Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan efisiensi pelayanan dan digitalisasi sistem administrasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan akademik di SMK PGRI 1 Semarang, dengan nilai F hitung sebesar 91,879 dan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ). Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,643 menunjukkan bahwa kedua variabel bebas secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 64,3% variasi kualitas pelayanan akademik, sedangkan sisanya sebesar 35,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian, seperti kompetensi tenaga pendidik, sarana prasarana, budaya organisasi sekolah, maupun kepemimpinan kepala sekolah.

Temuan ini memberikan konfirmasi empiris bahwa efisiensi pelayanan dan digitalisasi sistem administrasi merupakan dua pilar yang saling melengkapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Efisiensi pelayanan memastikan proses administrasi berjalan dengan cepat, tepat, dan terstandar, sementara digitalisasi menyediakan

infrastruktur teknologi yang mendukung kelancaran dan aksesibilitas layanan tersebut. Sinergitas keduanya menghasilkan layanan yang tidak hanya responsif, tetapi juga modern, transparan, dan mudah dijangkau oleh seluruh pemangku kepentingan di lingkungan sekolah.

Secara teoritis, hasil ini selaras dengan model SERVQUAL Parasuraman et al., (1988) yang mengonseptualisasikan kualitas pelayanan sebagai resultan dari berbagai dimensi yang saling berkaitan. Kelima dimensi SERVQUAL yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara keseluruhan dapat ditingkatkan melalui kombinasi efisiensi proses pelayanan dan penerapan sistem administrasi digital. *Reliability* dan *responsiveness* ditingkatkan melalui efisiensi prosedur, *tangibles* dan *assurance* ditingkatkan melalui digitalisasi sistem, sementara *empathy* diwujudkan melalui kemudahan akses layanan yang difasilitasi oleh teknologi digital.

Hasil ini memperkuat dan memperluas kajian penelitian terdahulu, Baeruma et al., (2025) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik berkontribusi pada kepuasan siswa, sementara Sumarno et al., (2024) menekankan pentingnya sinergitas antara kinerja pelayanan dan penerapan teknologi dalam konteks lembaga pendidikan. Anandikha et al., (2024) juga membuktikan bahwa sistem layanan administrasi yang efisien, mencakup kecepatan proses dan responsivitas petugas, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pendidikan – sebuah temuan yang memperkuat pentingnya sinergi antara efisiensi operasional dan kualitas sistem administrasi. Damayanti et al., (2022) menegaskan bahwa kombinasi antara efisiensi layanan dan digitalisasi administrasi merupakan strategi yang efektif untuk menghadapi tantangan dan peluang dalam sektor pendidikan di era digital. Rismawati et al., (2024) menguatkan temuan ini dengan menyatakan bahwa sistem informasi yang berfungsi optimal memiliki peran strategis dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan secara menyeluruh. Marginingsih et al. (2025) juga menegaskan bahwa manajemen digitalisasi sekolah yang bersinergi dengan tata kelola administrasi yang efisien secara nyata meningkatkan mutu akademik. Al-Zasiah et al. (2024) menemukan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan yang mencakup aspek fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan administrasi akademik. Oleh karena itu, SMK PGRI 1 Semarang perlu terus mengoptimalkan kedua aspek ini secara bersamaan sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu layanan pendidikan yang berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, ditarik simpulan sebagai berikut. Pertama, efisiensi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan akademik di SMK PGRI 1 Semarang ( $t = 9,228$ ;  $sig. = 0,000$ ;  $b = 0,771$ ), yang berarti semakin tinggi tingkat efisiensi pelayanan administrasi, semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan siswa. Kedua, digitalisasi sistem administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan akademik ( $t = 4,490$ ;  $sig. = 0,000$ ;  $b = 0,430$ ), artinya semakin optimal pemanfaatan teknologi digital, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterima siswa. Ketiga, secara simultan efisiensi pelayanan dan digitalisasi sistem administrasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan akademik ( $F = 91,879$ ;  $sig. = 0,000$ ;  $R^2 = 0,643$ ), yang berarti kedua variabel secara bersama-sama berkontribusi sebesar 64,3% dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan akademik, sedangkan sisanya 35,7% dipengaruhi faktor lain di luar model.

Bagi pengelola administrasi SMK PGRI 1 Semarang, disarankan untuk terus

meningkatkan efisiensi prosedur pelayanan administrasi melalui penyederhanaan alur pelayanan, penetapan standar waktu layanan, dan peningkatan kompetensi petugas administrasi. Pengembangan sistem administrasi berbasis digital perlu menjadi prioritas, mengingat digitalisasi terbukti berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan variabel penelitian dengan menambahkan faktor lain seperti kompetensi sumber daya manusia, kepemimpinan kepala sekolah, atau kepuasan kerja petugas administrasi yang turut memengaruhi kualitas pelayanan pendidikan.

## REFERENSI

- Al-Zasiah, Hildayanti, S. K., & Yeni. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10 (2). 1084-1097. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i2.2267>
- Anandikha, A. V., Chairunissa, M., & Indriyani, D. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi dan Fasilitas Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta. *Jurnal Pendidikan Non Formal*, 1(4), 11. <https://doi.org/10.47134/jpn.v1i4.608>
- Ariatpi, F., & Ismatullah, A. (2025). Dampak Implementasi Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan. *Epistemic: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 4(2), 253-272. <https://doi.org/10.70287/epistemic.v4i2.391>
- Baeruma, V. N., Karnawati, T. A., & Murtianingsih. (2025). Pengaruh Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan, Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Siswa Di Smk Negeri 4 Halmahera Utara. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10, 3. <https://doi.org/10.37081/ed.v12i3.aaa5969>
- Damayanti, Julia & Puspitasari, Popi & Kuswanda, Giraldi. (2022). Implementasi Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Di Ftsp, Universitas Trisakti). *Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah Lembaga Penelitian Universitas Trisakti*. 7. 241-256. <https://doi.org/10.25105/pdk.v7i2.14152>
- Febrianti, I., Tuffahati, J., Rifai, A., Affandi, R. H., Pradita, S., Akmalia, R., & Siahaan, A. (2023). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dalam Manajemen Perencanaan Pendidikan untuk Meningkatkan Efisiensi Pendidikan. *Academy of Education Journal*, 14(2), 506-522. <https://doi.org/10.47200/aoej.v14i2.1763>
- Firdaus, F., Fajrina, N. N., & Syafrina, M. (2025). Analysis of School Administrative Service Quality Using SERVQUAL Model in SMA Negeri 19 Batam. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(3), 1261-1269. <https://doi.org/10.60036/jbm.618>
- Hasrawia et al. (2023) – Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 9(1), 99-112. <https://doi.org/10.37905/aksara.9.1.99-112.2023>
- Hoerunnisa, F., Lestari, A. S., Abdurohim, N., (2024). Pengaruh sistem informasi manajemen pendidikan terhadap kualitas pelayanan administrasi. *Jurnal MADINASIKA*, 6(1), 21-30. <http://dx.doi.org/10.31949/madinasika.v6i1.11379>
- Kurniandini, S., Arifah, Z., & Zakariya, A. (2022). Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam Peningkatan Mutu Administrasi Pendidikan di Temanggung. *Al-fâhim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), 73-85. <https://doi.org/10.54396/alfahim.v4i1.131>
- Marginingsih, P. ., Kusumaningsih, W. ., & Violinda, Q. . (2025). Manajemen Digitalisasi

- Sekolah Untuk Meningkatkan Mutu Akademik Di SMA Negeri 1 Karangrayung. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 8(2), 312–327. <https://doi.org/10.37329/cetta.v8i2.4174>
- Mayasari, A., Supriani, Y., & Arifudin, O. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(5), 340–345. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i5.277>
- Mizal, B., Rahayu, P., & Tathahira. (2024). Proses Pengelolaan Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya. *MALEWA: Journal of Multidisciplinary Educational Research*, 2(01), 63–71. <https://doi.org/10.61683/jome.v2i01.91>
- Muflihini, M. H. (2023). Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi: Pengaruh Fasilitas dan Layanan Administrasi Akademik terhadap Layanan Perkuliahan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 3766–3771. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.6301>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Patriansyah, W., Harianja, N., & Lona, R. T. (2022). Pelayanan Administrasi Pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Kota Padangsidempuan. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 1(4), 741–749. <https://doi.org/10.31004/koloni.v1i4.418>
- Purwani, R., Fathoni, A., Sarilan, & Siswanto, H. (2025). Transformasi Administrasi Pendidikan untuk Mengoptimalkan Efisiensi dan Kualitas Layanan Pendidikan pada Era Digital. *Keilmuan Dan Keislaman*, 4(1), 53–58. <https://doi.org/10.23917/jkk.v4i1.261>
- Rismawati, R., Ibrahim, T., Kartika, I., & Arifudin, O. (2024). Peran sistem informasi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. *Jurnal Tahsinia*, 5(7), 1099–1122. <https://doi.org/10.57171/jt.v5i7.618>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Sumarno, B., Denmar, D., Sawitri, D. T., Hutabarat, Z. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kinerja Guru Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Smk Pertanian. *Jurnal Education and Development*, 12(3), 289–292. <https://doi.org/10.37081/ed.v12i3.5969>
- Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management*. Harper & Brothers.

Copyright holder:

© Author

First publication right:

Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:

**CC-BY-SA**