



PENGARUH KETERBATASAN TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP EFEKTIVITAS LAYANAN ADMINISTRASI DI MAS DARUZZAHIDIN ACEH BESAR

Ilham Tuah Miko¹, Sayuti Malik², Safriadi³,

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Indonesia

Email: 220206029@student.ar-raniry.ac.id



DOI: <https://doi.org/10.34125/jmp.v11i4.3455>

Sections Info

Article history:

Submitted: 13 June 2026

Final Revised: 21 June 2026

Accepted: 6 August 2026

Published: 30 August 2026

Keywords:

administrative staff limitation

service effectiveness

SERVQUAL

Human Resource Management;

madrasah



ABSTRACT

This study aims to examine the effect of administrative staff limitations on the effectiveness of administrative services at MAS Daruzzahidin, Aceh Besar a madrasah where a single administrative staff member manages the administration of two educational institutions simultaneously. A quantitative approach with an associative design was employed, involving 50 respondents (teachers, students, and administrative staff) selected through purposive sampling. Data were collected using a five-point Likert-scale questionnaire developed from Human Resource Management (HRM) theory and the Service Quality (SERVQUAL) model, and analyzed using simple linear regression in SPSS. The instrument was proven valid (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) and reliable (Cronbach's Alpha > 0.70). The results show that administrative staff limitation has a significant positive effect on service effectiveness ($R = 0.471$; $R^2 = 0.222$; $F = 13.699$; $t = 3.701$; $p = 0.001$), with the regression equation $Y = 23.248 + 0.444X$. Administrative staff limitation accounts for 22.2% of the variance in service effectiveness, while 77.8% is explained by other factors outside the model. The novelty of this study lies in examining a madrasah with a dual-institution administrative workload, a context rarely addressed in prior quantitative studies of educational administration in Aceh. The findings suggest that service effectiveness depends more on the quality of human resource management, task distribution, staff competence, and coordination, than on staff quantity administratif.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keterbatasan tenaga administrasi terhadap efektivitas layanan administrasi di MAS Daruzzahidin, Aceh Besar. sebuah madrasah yang hanya memiliki satu tenaga administrasi untuk mengelola administrasi pada dua lembaga pendidikan sekaligus. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif, melibatkan 50 responden (guru, siswa, dan tenaga administrasi) yang dipilih melalui purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert lima poin yang disusun berdasarkan teori Human Resource Management (HRM) dan model Service Quality (SERVQUAL), kemudian dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan SPSS. Instrumen terbukti valid (Corrected Item-Total Correlation > 0,30) dan reliabel (Cronbach's Alpha > 0,70). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan tenaga administrasi berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas layanan ($R = 0,471$; $R^2 = 0,222$; $F = 13,699$; $t = 3,701$; $p = 0,001$), dengan persamaan regresi $Y = 23,248 + 0,444X$. Keterbatasan tenaga administrasi menyumbang 22,2% variasi efektivitas layanan, sedangkan 77,8% dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Kebaruan penelitian ini terletak pada konteks madrasah dengan beban administrasi ganda (dual-institution), yang jarang dikaji secara kuantitatif dalam penelitian administrasi pendidikan di Aceh. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan lebih ditentukan oleh kualitas pengelolaan sumber daya manusia, pembagian tugas, kompetensi pegawai, dan koordinasi, daripada semata-mata oleh jumlah tenaga administrasi.

Kata kunci: keterbatasan tenaga administrasi, efektivitas layanan, SERVQUAL, Human Resource Management, madrasah

PENDAHULUAN

Administrasi pendidikan merupakan komponen penting dalam menunjang proses pendidikan, baik pada level global maupun lokal. Dalam beberapa tahun terakhir, isu tentang keterbatasan tenaga administrasi di lembaga pendidikan ini menjadi perhatian serius karena berdampak langsung terhadap kualitas layanan yang diberikan (Fatoni et al., 2024) pada tingkat global, keterbatasan tenaga administrasi menjadi perhatian karena dukungan tenaga administrasi yang memadai diperlukan untuk mengurangi beban kerja administratif guru dan pimpinan sekolah serta meningkatkan efektivitas pengelolaan pendidikan (OECD, 2019). Di Indonesia, kondisi serupa juga di temukan, dimana keterbatasan tenaga administrasi di sekolah dan madrasah masih menjadi permasalahan yang belum terselesaikan secara optimal, terutama di daerah dengan sumber daya terbatas (H & Sunarto, 2025). Untuk menjamin mutu peran tersebut, pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, yang mengatur kualifikasi dan kompetensi kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan administrasi, dan petugas layanan khusus. Kebijakan ini menegaskan bahwa peningkatan mutu pendidikan nasional tidak dapat dilepaskan dari penguatan tata kelola administrasi sekolah, termasuk kecukupan jumlah dan kompetensi tenaga administrasi yang bertugas di dalamnya. (Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, 2008).

Tabel 1. Data dan Dasar Empiris untuk mendukung Urgensi penelitian

Aspek	Temuan dasar/dasar Regulasi
Skala global	30-40 persen institusi pendidikan mengalami ketidakseimbangan antara beban kerja administratif dan jumlah tenaga yang tersedia (Fatoni et al., 2024).
Kebijakan internasional	Dukungan tenaga administrasi yang memadai di perlukan untuk mengurangi beban kerja administratif guru dan kepala sekolah serta meningkatkan efektivitas pengelolaan pendidikan (OECD, 2019).
Konteks indonesia	Keterbatasan tenaga administrasi di sekolah dan madrasah masih menjadi persoalan yang belum terselesaikan secara optimal, terutama di sekolah dengan sumberdaya terbatas (H & Sunarto, 2025).
Dasar regulasi nasional	Permendiknas no 24 tahun 2008 mengatur kualifikasi dan kompetensi kepala tenaga administrasi, pelaksanaan urusan administrasi dan petugas layanan khusus sekolah/madrasah (Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, 2008)
Kondisi Empiris Lokasi penelitian	MAS Daruzzahidin hanya memiliki satu tenaga administrasi yang mengelola administrasi pada dua lembaga pendidikan sekaligus (observasi awal peneliti)

Di tengah meningkatnya tuntutan terhadap mutu layanan pendidikan, banyak lembaga pendidikan masih dihadapkan pada persoalan keterbatasan tenaga administrasi. Ketidakseimbangan antara jumlah tenaga administrasi dan beban kerja menyebabkan pelaksanaan berbagai tugas administratif menjadi kurang optimal (Lidyanti et al., 2023). Kondisi tersebut tidak hanya memengaruhi efisiensi penyelesaian pekerjaan administrasi, tetapi juga berpotensi menurunkan kualitas layanan yang diberikan kepada peserta didik, guru, maupun pemangku kepentingan lainnya (Musa et al., 2025). Penelitian terbaru menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi akibat kekurangan tenaga administrasi dapat menurunkan kualitas kinerja individu serta efektivitas layanan secara keseluruhan (Pereira et al., 2026). Selain itu, administrasi yang tidak dikelola secara optimal juga dapat menghambat efektivitas operasional lembaga pendidikan. Administrasi yang efektif berfungsi sebagai sistem pendukung utama dalam mengelola sumber daya dan meningkatkan efisiensi organisasi sekolah, sehingga keterbatasan tenaga administrasi menjadi faktor penghambat dalam mencapai tujuan tersebut. (Andriani & Hidayat, 2023)

Penelitian ini didasarkan pada teori Human Resource Management (HRM) yang dikemukakan oleh Armstrong (2020). Teori HRM menjelaskan bahwa sumber daya manusia merupakan aset strategis organisasi yang berperan dalam menentukan efektivitas pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi. Kecukupan jumlah tenaga kerja, pembagian beban kerja yang proporsional, kompetensi pegawai, serta dukungan organisasi merupakan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja dan produktivitas kerja (Tohar, 2022). Dalam konteks lembaga pendidikan, keterbatasan tenaga administrasi dapat menyebabkan meningkatnya beban kerja, menurunnya efisiensi pelaksanaan tugas administrasi, serta berkurangnya kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan pendidikan. (Armstrong, 2020; Ibrahim et al., 2023)

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teori Service Quality (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) untuk menjelaskan efektivitas layanan administrasi. Teori SERVQUAL menyatakan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (Parasuraman et al., 1988). Efektivitas layanan administrasi yang baik ditunjukkan oleh kemampuan lembaga dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, responsif, serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara optimal. (Purwani et al., 2024; Thahir et al., 2025)

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji peran administrasi pendidikan dalam meningkatkan efektivitas layanan dan kinerja sekolah. Namun, sebagian besar penelitian lebih menekankan pada aspek manajemen secara umum atau kualitas layanan tanpa secara spesifik mengkaji pengaruh keterbatasan tenaga administrasi sebagai variabel independen terhadap efektivitas layanan administrasi sebagai variabel dependen (Setyaningsih et al., 2024). Selain itu, penelitian yang berfokus pada konteks madrasah, khususnya di wilayah Aceh, masih relatif terbatas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu diisi, terutama dalam mengkaji hubungan kuantitatif antara keterbatasan tenaga administrasi dan efektivitas layanan administrasi di lembaga pendidikan berbasis madrasah (Hardian, 2025; Valentina & Maisyaroh, 2018)

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian pengaruh keterbatasan tenaga administrasi terhadap efektivitas layanan administrasi pada madrasah yang hanya memiliki satu tenaga administrasi untuk mengelola administrasi pada dua lembaga pendidikan sekaligus. Konteks penelitian tersebut masih jarang dikaji dalam penelitian administrasi

pendidikan, khususnya pada lembaga pendidikan Islam.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keterbatasan tenaga administrasi terhadap efektivitas layanan administrasi di MAS Daruzzahidin. Berdasarkan teori Human Resource Management (HRM), konsep kualitas layanan (SERVQUAL), hasil penelitian terdahulu, serta kondisi empiris di MAS Daruzzahidin, diduga bahwa keterbatasan tenaga administrasi memengaruhi efektivitas layanan administrasi. Oleh karena itu, hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₁: Keterbatasan tenaga administrasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan administrasi di MAS Daruzzahidin.

(H₀) keterbatasan tenaga administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan administrasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di MAS Daruzzahidin, Kabupaten Aceh Besar, dengan mempertimbangkan karakteristik lembaga yang memiliki kondisi berbeda dibandingkan sebagian besar madrasah pada umumnya. Seluruh aktivitas administrasi di madrasah ini dikelola oleh seorang tenaga administrasi yang harus menangani berbagai pekerjaan administratif secara bersamaan. Kondisi tersebut menjadi alasan utama penelitian ini dilakukan karena memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana keterbatasan tenaga administrasi memengaruhi efektivitas layanan administrasi dalam praktik penyelenggaraan pendidikan.

Berangkat dari kondisi tersebut, penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menjelaskan hubungan antarvariabel melalui pengukuran data numerik yang selanjutnya dianalisis menggunakan teknik statistik, sehingga pengujian hipotesis dapat dilakukan secara objektif (Sugiyono, 2024). Adapun desain asosiatif digunakan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh keterbatasan tenaga administrasi terhadap efektivitas layanan administrasi sebagai fokus utama penelitian (Creswell & Creswell, 2022).

Penelitian ini melibatkan dua variabel, yaitu keterbatasan tenaga administrasi sebagai variabel independen (X) dan efektivitas layanan administrasi sebagai variabel dependen (Y). Variabel keterbatasan tenaga administrasi disusun berdasarkan konsep Human Resource Management (HRM) yang dikembangkan oleh Armstrong (2020), khususnya berkaitan dengan kecukupan tenaga kerja, pembagian beban kerja, kompetensi, dan dukungan organisasi (Armstrong, 2020). Sementara itu, efektivitas layanan administrasi diukur menggunakan dimensi Service Quality (SERVQUAL) yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada berbagai organisasi, termasuk lembaga pendidikan (Parasuraman et al., 1988).

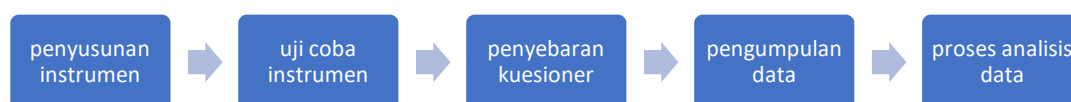
Responden penelitian dipilih dari pihak-pihak yang pernah berinteraksi secara langsung dengan layanan administrasi di MAS Daruzzahidin, yaitu guru, peserta didik, dan tenaga administrasi. Mengingat tidak seluruh anggota populasi memiliki pengalaman yang sama terhadap layanan administrasi, penentuan responden dilakukan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini dipandang paling sesuai karena memungkinkan peneliti memperoleh data dari responden yang benar-benar memahami proses pelayanan administrasi sehingga informasi yang diberikan lebih relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2021). Responden yang dipilih merupakan mereka yang pernah menggunakan layanan administrasi, memahami proses pelayanan yang berlangsung, serta bersedia berpartisipasi dalam penelitian. Berdasarkan kriteria tersebut diperoleh sebanyak 50 responden sebagai sampel penelitian. (Sugiyono, 2024)

Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert lima tingkat, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju). Penyusunan instrumen dilakukan dengan mengadaptasi indikator dari masing-masing variabel penelitian sehingga setiap butir pernyataan mampu merepresentasikan konsep yang hendak diukur. Indikator keterbatasan tenaga administrasi dikembangkan dari konsep Human Resource Management, sedangkan indikator efektivitas layanan administrasi mengacu pada dimensi Service Quality (SERVQUAL) yang telah banyak digunakan dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan (Armstrong, 2020; Parasuraman et al., 1988).

Sebelum digunakan sebagai instrumen penelitian, seluruh butir pernyataan terlebih dahulu diuji kualitasnya melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan menggunakan nilai Corrected Item-Total Correlation untuk memastikan setiap item mampu mengukur konstruk yang diteliti, sedangkan reliabilitas instrumen dianalisis menggunakan koefisien Cronbach's Alpha guna mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden. Instrumen dinyatakan layak digunakan apabila memenuhi kriteria valid dan reliabel (Ghozali, 2021).

Seluruh data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics. Analisis diawali dengan statistik deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik data penelitian, kemudian dilanjutkan dengan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas sebagai pengujian prasyarat analisis. Setelah seluruh asumsi terpenuhi, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear sederhana yang dilengkapi dengan uji t pada taraf signifikansi 5% untuk mengetahui besarnya pengaruh keterbatasan tenaga administrasi terhadap efektivitas layanan administrasi (Ghozali, 2021; Sugiyono, 2021).

Penelitian ini dilaksanakan pada lima tahapan utama yaitu, penyusunan instrumen berdasarkan indikator HRM dan SERVQUAL, uji coba instrumen untuk mengetahui validitas dan reliabilitas, penyebaran kuesioner, dan analisis data menggunakan SPSS. Berikut tahapan prosedur penelitian.



Gambar 1. Tahapan prosedur penelitian

Hasil dan pembahasan

Uji validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas keterbatasan tenaga administrasi

Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
X1	0,571	Valid
X2	0,661	Valid
X3	0,644	Valid
X4	0,666	Valid
X5	0,691	Valid

Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
X6	0,666	Valid
X7	0,691	Valid
X8	0,744	Valid

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa seluruh item pada variabel keterbatasan tenaga administrasi memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation di atas 0,30, sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Tabel 3. Uji validitas variabel Efektivitas Layanan Administrasi (Y)

Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Y1	0,759	Valid
Y2	0,624	Valid
Y3	0,517	Valid
Y4	0,612	Valid
Y5	0,718	Valid
Y6	0,667	Valid
Y7	0,631	Valid
Y8	0,540	Valid
Y9	0,782	Valid
Y10	0,335	Valid

Seluruh item pada variabel efektivitas layanan administrasi memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation di atas 0,30 sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Keterbatasan Tenaga Administrasi (X)	0,878	Reliabel
Efektivitas Layanan Administrasi (Y)	0,881	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel keterbatasan tenaga administrasi memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,878, sedangkan variabel efektivitas layanan administrasi memperoleh nilai sebesar 0,881. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,70 sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 5. uji Normalitas

Statistik	Nilai
Tes Statistik	0,098

Statistik	Nilai
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,260
Monte Carlo Sig.	0,200

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 dan Monte Carlo Sig. sebesar 0,260. Kedua nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 sehingga residual penelitian berdistribusi normal

Hasil analisis regresi linear sederhana

Tabel 6. model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,471	0,222	0,206	4,735

Berdasarkan Tabel 6 diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,471 yang menunjukkan hubungan positif antara keterbatasan tenaga administrasi dengan efektivitas layanan administrasi. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,222 menunjukkan bahwa keterbatasan tenaga administrasi mampu menjelaskan 22,2% variasi efektivitas layanan administrasi, sedangkan 77,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Tabel 7. hasil uji Anova

F Hitung	Signifikansi
13,699	0,001

Nilai F hitung sebesar 13,699 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan dalam menjelaskan hubungan antara variabel penelitian.

Tabel 8. Hasil uji Koefisien regresi

Variabel	B	T	Sig
Konstanta	23,248	7,235	0,000
Keterbatasan Tenaga Administrasi	0,444	3,701	0,001

$$Y = 23,248 + 0,444X$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel keterbatasan tenaga administrasi diikuti oleh peningkatan sebesar 0,444 satuan pada efektivitas layanan administrasi.

Uji hipotesis

Tabel 9. Hasil uji hipotesis

Hipotesis	T Hitung	Sig	Keputusan
H ₁ : Keterbatasan tenaga administrasi berpengaruh terhadap efektivitas layanan administrasi	3,701	0,001	H ₁ Diterima

Nilai t hitung sebesar 3,701 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian karena nilai signifikansi <0,05 maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa keterbatasan tenaga administrasi berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas layanan administrasi.

Pembahasan

Hasil uji validitas pada Tabel 2 dan Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan, baik pada variabel keterbatasan tenaga administrasi (X) maupun efektivitas layanan administrasi (Y), memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation di atas ambang batas 0,30. Nilai terendah pada variabel X terdapat pada item X1 (0,571) dan pada variabel Y terdapat pada item Y10 (0,335), namun keduanya tetap berada di atas batas minimum yang dipersyaratkan. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara konsisten dan tidak perlu dilakukan eliminasi item.

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 4 memperkuat temuan tersebut, di mana nilai Cronbach's Alpha untuk variabel keterbatasan tenaga administrasi sebesar 0,878 dan variabel efektivitas layanan administrasi sebesar 0,881. Kedua nilai ini tergolong dalam kategori sangat reliabel karena melampaui ambang 0,70, sehingga instrumen penelitian dapat diandalkan untuk digunakan dalam pengumpulan data dan menghasilkan pengukuran yang konsisten apabila digunakan secara berulang pada kondisi yang sama.

Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas terhadap data residual. Berdasarkan Tabel 5, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,260 dan Monte Carlo Sig. sebesar 0,200, yang keduanya jauh di atas taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data residual penelitian berdistribusi normal, sehingga persyaratan untuk melakukan analisis regresi linear sederhana telah terpenuhi dan hasil analisis selanjutnya dapat dipertanggungjawabkan secara statistik.

Hasil analisis regresi linear sederhana pada Tabel 6 menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,471. Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara keterbatasan tenaga administrasi dengan efektivitas layanan administrasi berada pada kategori sedang (moderate), mengingat nilainya berada pada rentang 0,40–0,599 dalam pedoman interpretasi koefisien korelasi. Arah hubungan yang positif menunjukkan pola yang menarik untuk dicermati: semakin tinggi persepsi responden terhadap keterbatasan tenaga administrasi, semakin tinggi pula skor efektivitas layanan administrasi yang dilaporkan. Pola ini kemungkinan terjadi karena instrumen keterbatasan tenaga administrasi mengukur bagaimana unit kerja beradaptasi dan tetap berupaya memberikan pelayanan optimal meskipun sumber daya manusia terbatas, sehingga perlu dicermati kembali arah penyusunan item pada variabel X, apakah bersifat unfavorable atau favorable terhadap kondisi keterbatasan tersebut.

koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,222 menunjukkan bahwa variabel keterbatasan tenaga administrasi mampu menjelaskan 22,2% variasi yang terjadi pada efektivitas layanan administrasi. Angka ini tergolong kontribusi yang relatif kecil hingga sedang, yang mengindikasikan bahwa masih terdapat 77,8% faktor-faktor lain di luar model penelitian yang turut memengaruhi efektivitas layanan administrasi. Faktor-faktor tersebut dapat berupa kompetensi pegawai, penggunaan teknologi informasi, sistem prosedur kerja (SOP), gaya kepemimpinan, budaya organisasi, maupun sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Hasil uji Anova pada Tabel 7 menunjukkan nilai F hitung sebesar 13,699 dengan tingkat signifikansi 0,001 ($p < 0,05$). Temuan ini membuktikan bahwa model regresi linear sederhana yang dibangun dalam penelitian ini layak (fit) digunakan untuk menjelaskan hubungan antara keterbatasan tenaga administrasi dan efektivitas layanan administrasi, sehingga model dapat digunakan untuk memprediksi variabel terikat berdasarkan variabel bebas yang diteliti.

Hasil uji Koefisien regresi pada Tabel 8 menghasilkan persamaan regresi $Y = 23,248 + 0,444X$. Nilai konstanta sebesar 23,248 menunjukkan bahwa apabila variabel keterbatasan tenaga administrasi bernilai nol, maka efektivitas layanan administrasi berada pada angka

23,248. Adapun Koefisien regresi sebesar 0,444 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel keterbatasan tenaga administrasi akan diikuti oleh peningkatan efektivitas layanan administrasi sebesar 0,444 satuan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

Hasil uji hipotesis pada Tabel 9 menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,701 dengan signifikansi 0,001 ($p < 0,05$), yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keterbatasan tenaga administrasi berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas layanan administrasi. Temuan ini memberikan gambaran bahwa kondisi keterbatasan jumlah maupun kapasitas tenaga administrasi bukan semata-mata menjadi hambatan mutlak terhadap efektivitas layanan, melainkan dapat menjadi pendorong bagi unit kerja untuk melakukan efisiensi, optimalisasi peran ganda pegawai, serta pemanfaatan sistem kerja yang lebih adaptif agar pelayanan tetap berjalan efektif. Namun demikian, mengingat kontribusi variabel ini hanya sebesar 22,2%, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel lain seperti kompetensi SDM, digitalisasi layanan, atau kepuasan pengguna layanan agar diperoleh model yang lebih komprehensif dalam menjelaskan efektivitas layanan administrasi secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa keterbatasan tenaga administrasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan administrasi di MAS Daruzzahidin ($\text{sig.} = 0,001$; $p < 0,05$), sehingga hipotesis penelitian diterima. Keterbatasan tenaga administrasi menyumbang 22,2% variasi efektivitas layanan ($R^2 = 0,222$), sedangkan 77,8% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Temuan ini menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah tenaga administrasi tidak selalu berimplikasi pada rendahnya efektivitas layanan; di MAS Daruzzahidin, efektivitas tetap terjaga melalui pengelolaan SDM yang baik, pembagian tugas proporsional, koordinasi antarpegawai, dan dukungan kepala madrasah. Dengan demikian, efektivitas layanan lebih ditentukan oleh kualitas pengelolaan organisasi daripada semata jumlah tenaga. Penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu hanya dilakukan pada satu lembaga, satu variabel independen, dan bergantung pada persepsi responden, sehingga belum dapat digeneralisasikan secara luas. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti kompetensi tenaga administrasi, kepemimpinan kepala madrasah, budaya organisasi, dan pemanfaatan sistem informasi, serta memperluas sampel dan lokasi penelitian.

REFERENSI

- Andriani, N., & Hidayat, M. (2023). Pengelolaan administrasi sekolah. *Jurnal Pelita Nusantara*, 1(2), 215–220. <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i2.195>
- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Fatoni, M. H., Fatimah, M., Santoso, B., & Syarifuddin, H. (2024). *The Role of School Administration in Improving Operational Effectiveness and Quality of Education*. 1(6), 335–344.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- H, N. D., & Sunarto, S. (2025). *Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam dunia Pendidikan*. 3.
- Hardian, D. E. (2025). OPTIMIZING THE FUNCTIONS OF EDUCATIONAL ADMINISTRATION IN IMPROVING THE EFFECTIVENESS OF THE SCHOOL LEARNING PROCESS. 3(3), 195–201.

- Ibrahim, A., Fakhri, K. A., & Ruskan, E. L. (2023). Application of the Service Quality Method to Assess the Quality of Administrative Services at Universities. *Journal of Informatics and Telecommunication Engineering*, 7(1). <https://doi.org/10.31289/jite.v7i1.9636>
- Lidyanti, N., Kartiwi, A. P., & Somantri. (2023). Supervision of School Administrative Staff Competence to Improve School Administration Quality in Public High Schools. *International Journal of Educational Management and Innovation*, 4(2), 127–138. <https://doi.org/10.12928/ijemi.v4i2.8069>
- Musa, L. B., Djafri, N., Lamatenggo, N., & Pendidikan, A. (2025). Manajemen Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di SD Inpres 3 Banggai. In *Jurnal Inovasi Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia* (Vol. 2, Number 1). <https://jipipi.org/index.php/jipipi55Situswebjurnal>:<https://jipipi.org/index.php/jipipi55Situswebjurnal>
- OECD. (2019). Working and Learning Together: Rethinking Human Resource Policies for Schools. In *OECD Reviews of School Resources*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/b7aaf050-en>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. (2008). Kementerian Pendidikan Nasional Republik Indonesia.
- Pereira, N. G., Márcia, R., Silva, F., Pires, W., Costa, M. B., Fernanda, I., Oliveira, R. De, Vitta, A. De, Valadao, S., Abusamra, V., Silva, P. R. E., & Noll, M. (2026). *Administrative professionals' quality of life in educational institutions : a systematic review*. 1–15.
- Purwani, R., Fathoni, A., Sarilan, S., & Siswanto, H. (2024). Transformasi Administrasi Pendidikan untuk Mengoptimalkan Efisiensi dan Kualitas Layanan Pendidikan pada Era Digital. *Jurnal Keilmuan Dan Keislaman*, 53–58. <https://doi.org/10.23917/jkk.v4i1.261>
- Setyaningsih, I., Karwanto, K., Murtadlo, M., Hariyati, N., & Khamidi, A. (2024). Pengaruh kompetensi tenaga administrasi sekolah dan budaya sekolah terhadap layanan sekolah. *Journal of Education Research*, 5(3), 2649–2654. <https://doi.org/10.37985/jer.v5i3.1053>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2024). *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&d* (Vol. 2).
- Thahir, M., Rachmaniar, A., Sunaengsih, C., & Widiawati, W. (2025). Principal Leadership and Academic Service Management in Indonesian Junior High Schools: Challenges and Opportunities. *Journal of Education and Teaching (JET)*, 6(3), 651–669. <https://doi.org/10.51454/jet.v6i3.541>
- Tohar, M. (2022). Supervisi Manajerial dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMA Negeri 1 Jonggat. *Jurnal Paedagogy*, 9(1), 179–185. <https://doi.org/10.33394/jp.v9i1.4557>
- Valentina, R., & Maisyaroh, M. (2018). Kompetensi dan motivasi terhadap kinerja administrasi sekolah. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 6(1), 55–67.

Copyright holder:
© Author

First publication right:
Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:
CC-BY-SA