JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN
Homepage : https://ejurnal.stkip-pessel.ac.id/index.php/jmp
Email : jmp@stkip-pessel.ac.id

p-ISSN : 2548-4826 ; e-ISSN : 2548-4834
Vol. 10, No. 5, October 2026
Page 12479-12490
© Author
Jurnal Manajemen Pendidikan

PERSEPSI SISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN DI MTSN 2 PASAMAN

Tasya Mutia[1], Hade Afriansyah[2], Irsyad[3], Enceria Damanik[4]
[1,2,3,4] Universitas Negeri Padang, Indonesia

Email: ttasyamutia@gmail.com

Check for updates OPEN ACCESS

DOI: https://doi.org/10.34125/jmp.v11i5.4123

Sections Info

Article history:
Submitted: 6 August 2026
Final Revised: 30 September 2026
Accepted: 9 October 2026
Published: 30 October 2026

Keywords:
Student Perception
Service Quality
Student Administration
SERVQUAL

ABSTRACT

Objective: *This study aimed to describe students' perceptions of the quality of student administration services at MTsN 2 Pasaman, measured through four SERVQUAL dimensions: reliability, responsiveness, assurance, and empathy.* ***Methods:*** *This descriptive quantitative study involved 92 of 1,064 active students in grades VII, VIII, and IX selected via proportionate random sampling using the Slovin formula at a 10% error level. Data were collected using a 30-item five-point Likert questionnaire tested for validity (r-count 0.508–0.873 > r-table 0.361) and reliability (Cronbach's alpha 0.966) via IBM SPSS Statistics 26.0, then analyzed using mean scores.* ***Results:*** *Students' perceptions of student administration service quality were in the good category (M = 4.09). Empathy obtained the highest mean (4.15), followed by reliability (4.11), responsiveness (4.09), and assurance (4.01). The lowest-rated items were service waiting time (3.76) and understanding administrative requirements (3.78).* ***Novelty:*** *This study examines student-specific administration services at a state madrasah tsanawiyah, whereas prior studies focused on vocational schools, senior high schools, or universities, and identifies item-level service bottlenecks.*

ABSTRAK

Objektif: *Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di MTsN 2 Pasaman berdasarkan empat dimensi SERVQUAL, yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati.* ***Metode:*** *Penelitian kuantitatif deskriptif ini melibatkan 92 dari 1.064 siswa aktif kelas VII, VIII, dan IX yang dipilih melalui teknik proportionate random sampling dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%. Data dikumpulkan melalui angket 30 butir berskala Likert lima pilihan yang telah diuji validitas (r hitung 0,508–0,873 > r tabel 0,361) dan reliabilitasnya (Cronbach's Alpha 0,966) menggunakan IBM SPSS Statistics 26.0, kemudian dianalisis dengan skor rata-rata.* ***Hasil:*** *Persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan administrasi kesiswaan berada pada kategori baik (rata-rata 4,09). Empati memperoleh rata-rata tertinggi (4,15), diikuti reliabilitas (4,11), daya tanggap (4,09), dan jaminan (4,01). Butir dengan skor terendah adalah waktu tunggu pelayanan (3,76) dan kemudahan memahami persyaratan administrasi (3,78).* ***Kebaruan:*** *Penelitian ini berfokus pada pelayanan administrasi kesiswaan di madrasah tsanawiyah negeri, berbeda dari studi terdahulu pada sekolah menengah kejuruan, sekolah menengah atas, atau perguruan tinggi, serta memetakan aspek perbaikan hingga tingkat butir.*

Kata kunci: *persepsi siswa; kualitas pelayanan; administrasi kesiswaan; SERVQUAL; madrasah negeri*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya, sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Penyelenggaraan pendidikan di sekolah atau madrasah tidak hanya berkaitan dengan kegiatan pembelajaran, tetapi juga mencakup kegiatan pendukung yang membuat seluruh proses pendidikan berjalan tertib dan teratur. Pengelolaan sekolah yang meliputi kebijakan mutu, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan secara sistematis merupakan bagian penting dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan, dan administrasi menjadi salah satu komponen penting dalam pengelolaan tersebut (Yarham et al., 2022; Rahmadani, 2024).

Kelancaran administrasi sekolah bergantung pada peran tenaga administrasi sekolah. Tenaga administrasi sekolah adalah sumber daya manusia yang tidak terlibat langsung dalam proses belajar mengajar, tetapi sangat mendukung keberhasilan kegiatan sekolah melalui penyediaan berbagai layanan administratif bagi peserta didik, pendidik, dan pihak lain yang berkepentingan (Rosali & Tolla, 2020; Rachmah et al., 2023). Keberadaan tenaga ini diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, yang menegaskan tugas mereka memberikan dukungan layanan administrasi guna menunjang proses pendidikan (Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008; Sari et al., 2024).

Salah satu pelayanan yang berhubungan langsung dengan peserta didik adalah pelayanan administrasi kesiswaan. Administrasi peserta didik merupakan keseluruhan kegiatan yang direncanakan dan dilakukan secara sengaja serta berkelanjutan dalam mengelola peserta didik pada suatu lembaga pendidikan agar mereka dapat mengikuti proses pendidikan secara efektif dan efisien (Luthfiah & Afriansyah, 2019; Lupi et al., 2023). Dalam praktiknya, pelayanan yang diterima siswa berupa pengelolaan data dan dokumen, pengurusan surat keterangan, pemberian informasi administrasi, pengurusan mutasi, serta administrasi kelulusan, yang menuntut ketelitian, ketepatan waktu, dan kejelasan informasi (Lestari et al., 2022; Andriesgo et al., 2025).

Keberadaan layanan saja belum cukup, sebab kualitas pelayanan yang diterima peserta didik juga perlu diperhatikan. Kualitas pelayanan menunjukkan sejauh mana layanan yang diterima pengguna sesuai dengan kebutuhan dan harapannya (Marampa et al., 2022; Tjiptono, 2022). Parasuraman et al. (1988) mengukurnya melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang juga digunakan oleh Kotler dan Keller (2016). Dalam konteks administrasi kesiswaan, reliabilitas berkaitan dengan ketepatan waktu dan ketelitian pelayanan, daya tanggap dengan kesigapan petugas membantu siswa, jaminan dengan pengetahuan dan kejelasan informasi dari petugas, dan empati dengan perhatian serta keramahan petugas (Tjiptono, 2017; Hoki et al., 2026).

Penilaian terhadap kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan persepsi pengguna. Persepsi adalah proses pengorganisasian dan penginterpretasian stimulus yang diterima individu sehingga memperoleh makna (Walgito, 2010; Sabarini et al., 2021). Persepsi bersifat subjektif karena dipengaruhi oleh pengalaman, sikap, dan harapan individu (Schiffman & Wisenblit, 2015), sehingga dua orang yang mengalami objek yang sama dapat memberikan penilaian yang berbeda (Wurarah, 2020). Siswa sebagai penerima layanan berinteraksi langsung dengan tenaga administrasi, sehingga persepsi mereka dapat digunakan untuk mengukur pelayanan tenaga administrasi sekolah melalui aspek ketepatan waktu, keramahan, tanggung jawab, kemudahan memperoleh pelayanan, dan kejelasan informasi (Tiffani et al., 2021; Venidariya & Susanti, 2023).

Pelayanan administrasi di satuan Pendidikan juga berkaitan denga prinsip pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan penyelenggara pelayanan menyusun dan menetapkan standar pelayanan yang antara lain memuat persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, serta jangka waktu penyelesaian pelayanan. Komponen tersebut berkaitan erat dengan pengalaman siswa, yaitu ketepatan waktu penyelesaian serta kejelasan prosedur dan persyaratan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009; Hasbi, 2018).

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan administrasi kesiswaan secara terperinci hingga tingkat butir layanan, sebab penilaian yang baik secara keseluruhan sering kali menyembunyikan aspek operasional yang belum optimal. Santosa (2025) menemukan bahwa kepuasan siswa SMA terhadap layanan administrasi berada pada kategori baik, tetapi penanganan keluhan dan kenyamanan fisik masih perlu diperbaiki. Widyanti et al. (2026) melaporkan indeks kepuasan sebesar 75,46% pada layanan tenaga administrasi di perguruan tinggi, namun kinerja aktual berada di bawah harapan pada seluruh butir yang dinilai. Pada lembaga pendidikan keagamaan, Elizah et al. (2025) menemukan keterlambatan proses, penerapan prosedur operasional baku yang belum seragam, dan kesenjangan komunikasi informasi persyaratan, sedangkan Alemu (2023) dan Ariyanto et al. (2026) menegaskan bahwa faktor empati interpersonal dan kesediaan petugas membantu sangat menentukan kepuasan siswa terhadap layanan administrasi (Nurinten, 2024; Widyanti et al., 2026).

Urgensi tersebut juga tampak pada kondisi faktual di MTsN 2 Pasaman sebagai madrasah tsanawiyah negeri dengan populasi peserta didik yang besar di Kabupaten Pasaman, yakni 1.064 siswa pada tahun pelajaran 2025/2026. Tingginya jumlah siswa yang dilayani menuntut penyelenggaraan administrasi kesiswaan yang tertib, cepat, dan informatif, namun observasi awal peneliti menemukan empat permasalahan utama di lapangan sebagaimana dirangkum pada Tabel 1 (Elizah et al., 2025; Zahra et al., 2025).

Tabel 1. Data Beban Layanan Siswa dan Temuan Observasi Awal di MTsN 2 Pasaman

No	Aspek Kajian	Data Kuantitatif / Temuan Observasi Awal di Lapangan	Dimensi Terkait
1	Beban Populasi Siswa (TA 2025/2026)	Total 1.064 siswa aktif yang terdiri atas Kelas VII (395 siswa), Kelas VIII (324 siswa), dan Kelas IX (345 siswa) yang dilayani unit administrasi kesiswaan.	Kebutuhan Layanan Administrasi
2	Ketepatan Waktu Pengurusan	Masih terdapat keterlambatan pengurusan dokumen sehingga siswa harus menunggu cukup lama untuk memperoleh dokumen atau menyelesaikan urusan administrasi.	Reliabilitas (Reliability)
3	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Sebagian siswa masih mengalami kesulitan memahami tahapan/prosedur pengurusan administrasi kesiswaan sehingga memerlukan penjelasan lanjutan.	Daya Tanggap (Responsiveness)
4	Kejelasan Informasi Persyaratan	Informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan belum selalu dipahami dengan jelas sehingga siswa kerap bertanya kembali kepada petugas.	Jaminan (Assurance)
5	Sikap dan Perhatian Petugas	Sikap ramah, kesopanan, dan pemerataan perhatian petugas dalam melayani kebutuhan siswa masih perlu diperhatikan secara konsisten.	Empati (Empathy)

Sejumlah penelitian terdahulu telah menilai pelayanan tenaga administrasi sekolah dari persepsi siswa. Tiffani et al. (2021) menemukan persepsi siswa SMK Teknik Negeri se-Kota Padang berada pada kategori cukup, Ashari (2022) melaporkan kategori tinggi di SMKN 1 Enam Lingkung, dan Putri et al. (2026) melaporkan kategori baik pada kinerja pegawai tata

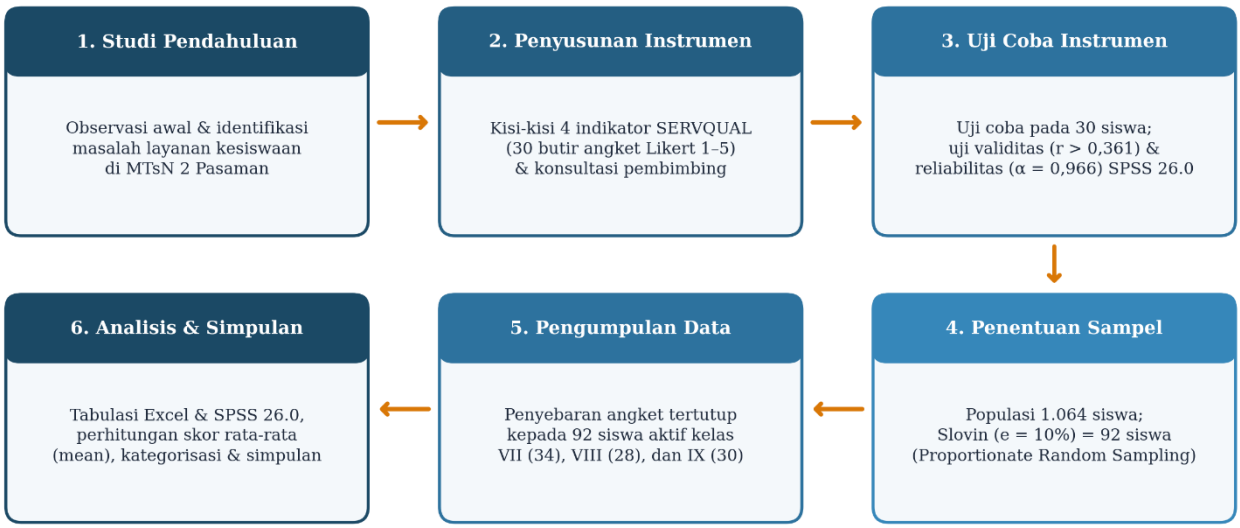
usaha SMK. Yola et al. (2024) menelaah aspek daya tanggap, keandalan, perhatian, dan kesopanan pada SMK negeri, sedangkan Chairunnisa et al. (2021) menilai layanan administrasi dari ketersediaan informasi dan kemudahan memperoleh layanan. Di sisi lain, Hastuti et al. (2026) menunjukkan bahwa motivasi pelayanan tenaga administrasi, kepemimpinan transformasional, dan iklim organisasi sekolah berkontribusi terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah (Hastuti et al., 2026).

Penelitian ini berbeda dari penelitian terdahulu pada tiga hal. Pertama, lokasi dan jenjang pendidikan: penelitian ini dilakukan di madrasah tsanawiyah negeri (MTsN 2 Pasaman) yang peserta didiknya berada pada jenjang pendidikan dasar tingkat lanjutan (usia 12–15 tahun), sedangkan penelitian terdahulu yang ditelaah dilakukan pada SMK, SMA, atau perguruan tinggi. Kedua, fokus layanan: penelitian ini secara khusus mengkaji sub-bidang administrasi kesiswaan yang berhubungan langsung dengan kebutuhan siswa, bukan ketatausahaan secara umum. Ketiga, kedalaman analisis: penelitian ini menggunakan empat dimensi SERVQUAL (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati) dan menganalisis skor hingga tingkat butir, sehingga aspek yang perlu diperbaiki dapat diidentifikasi secara spesifik (Santosa, 2025; Widyanti et al., 2026).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan mendeskripsikan persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di MTsN 2 Pasaman yang meliputi reliabilitas (ketepatan waktu dan ketepatan layanan), daya tanggap (kecepatan respons dan kemudahan prosedur), jaminan (kejelasan informasi dan persyaratan), dan empati (sikap dan perhatian petugas). Dimensi bukti fisik tidak dikaji karena penelitian difokuskan pada proses interaksi pelayanan antara petugas administrasi dan siswa (Parasuraman et al., 1988; Putri et al., 2026).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan administrasi kesiswaan berdasarkan skor jawaban angket yang dianalisis secara statistik tanpa melakukan intervensi pada variabel yang diamati (Sugiyono, 2023). Variabel penelitian adalah persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di MTsN 2 Pasaman, yang diukur melalui empat indikator, yaitu reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Langkah-langkah pelaksanaan penelitian disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Langkah-Langkah Pelaksanaan Penelitian

Populasi penelitian adalah seluruh siswa aktif MTsN 2 Pasaman tahun pelajaran 2025/2026 sebanyak 1.064 orang. Ukuran sampel ditentukan dengan rumus Slovin, $n = N / (1 + Ne^2)$, pada tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh $n = 1.064 / (1 + 1.064 \times 0{,}01) = 91{,}4$, dibulatkan menjadi 92 siswa. Sampel dipilih menggunakan teknik proportionate random sampling melalui rumus $n_i = (N_i / N) \times n$, dengan kriteria responden adalah siswa aktif yang pernah memperoleh layanan administrasi kesiswaan di madrasah (Tabel 2) (Sugiyono, 2023).

Tabel 2. Populasi dan Sampel Penelitian

No	Kelas	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1	VII	395	34
2	VIII	324	28
3	IX	345	30
	Total	**1.064**	**92**

Instrumen penelitian berupa angket tertutup dengan 30 butir pernyataan positif yang disusun berdasarkan empat indikator kualitas pelayanan, yaitu reliabilitas 5 butir (nomor 1–5), daya tanggap 10 butir (nomor 6–15), jaminan 5 butir (nomor 16–20), dan empati 10 butir (nomor 21–30). Angket menggunakan skala Likert dengan lima alternatif jawaban, yaitu Sangat Setuju (5), Setuju (4), Kurang Setuju (3), Tidak Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1) (Sugiyono, 2020). Sebelum disebarkan kepada sampel penelitian, instrumen dikonsultasikan dengan dosen pembimbing dan diujicobakan kepada 30 siswa di luar sampel penelitian di MTsN 2 Pasaman (Arikunto, 2021).

Analisis data dilakukan secara terkomputerisasi menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics versi 26.0 dan Microsoft Excel melalui dua tahap. Tahap pertama adalah pengujian instrumen pada aplikasi IBM SPSS Statistics 26.0. Uji validitas menggunakan teknik korelasi Product Moment Pearson (Analyze > Correlate > Bivariate), dengan kriteria butir dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel sebesar 0,361 (N = 30; taraf signifikansi 5%). Hasil uji coba menunjukkan seluruh 30 butir pernyataan valid dengan nilai r hitung berkisar antara 0,508 sampai 0,873. Uji reliabilitas menggunakan teknik Cronbach's Alpha (Analyze > Scale > Reliability Analysis), dengan kriteria reliabel apabila nilai alpha ≥ 0,60. Hasil pengujian memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,966 sehingga instrumen dinyatakan sangat reliabel dan layak digunakan (Arikunto, 2021).

Tahap kedua adalah analisis data penelitian dengan statistik deskriptif melalui perhitungan skor rata-rata (mean), yaitu $\bar{x} = \Sigma X/N$. Proses pengolahan datanya meliputi: (1) pemeriksaan kelengkapan jawaban angket dari 92 responden; (2) pemberian skor 1–5 pada setiap jawaban; (3) penghitungan skor rata-rata setiap butir pernyataan, skor rata-rata setiap indikator dari seluruh butir pada indikator tersebut, serta skor rata-rata keseluruhan dari keempat indikator menggunakan IBM SPSS Statistics 26.0 (Analyze > Descriptive Statistics > Descriptives); (4) pengelompokan hasil skor rata-rata ke dalam lima kategori interpretasi menurut klasifikasi Sugiyono (2023) pada Tabel 3; dan (5) penyajian hasil dalam bentuk tabel dan grafik serta penarikan kesimpulan.

Tabel 3. Kategori Skor Rata-Rata

Skor Rata-Rata	Kategori
4,6 – 5,0	Sangat baik
3,6 – 4,5	Baik
2,6 – 3,5	Cukup baik
1,6 – 2,5	Kurang baik
1,0 – 1,5	Sangat tidak baik

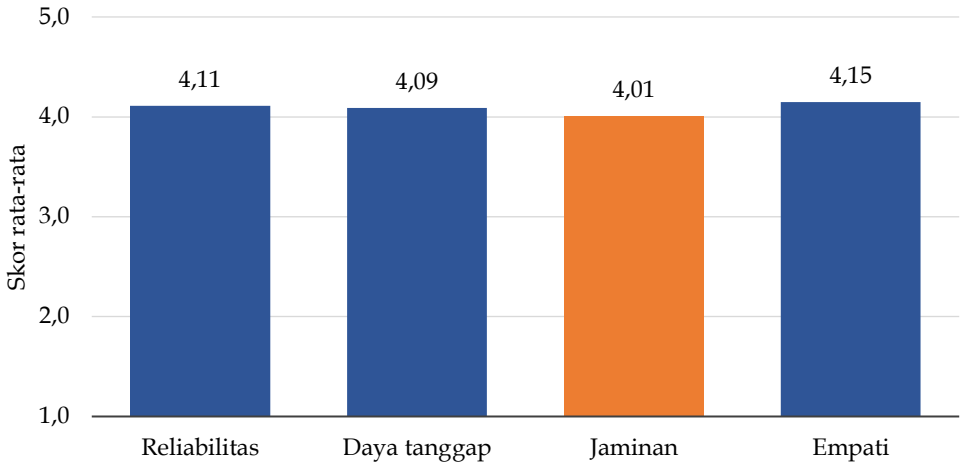
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini dilaksanakan di MTsN 2 Pasaman yang beralamat di Jalan Medan Tarung-Tarung, Kecamatan Rao, Kabupaten Pasaman. Layanan administrasi kesiswaan di madrasah ini berpusat pada ruang Tata Usaha (TU) di area gedung utama sekolah yang melayani kebutuhan administrasi siswa kelas VII, VIII, dan IX, seperti pengurusan surat keterangan aktif sekolah, pengelolaan dan pembaruan dokumen siswa, pemberian informasi administrasi, mutasi, serta administrasi kelulusan. Data penelitian diperoleh secara lengkap dari 92 siswa MTsN 2 Pasaman yang terdiri atas 34 siswa kelas VII, 28 siswa kelas VIII, dan 30 siswa kelas IX. Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan administrasi kesiswaan secara keseluruhan memperoleh skor rata-rata sebesar 4,09 dengan kategori baik. Rincian skor rata-rata setiap indikator disajikan pada Tabel 4 dan Gambar 1.

Tabel 4. Rekapitulasi Skor Rata-Rata Persepsi Siswa terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan

No	Indikator	Rata-Rata	Kategori
1	Reliabilitas (reliability)	4,11	Baik
2	Daya tanggap (responsiveness)	4,09	Baik
3	Jaminan (assurance)	4,01	Baik
4	Empati (empathy)	4,15	Baik
	Rata-rata keseluruhan	**4,09**	**Baik**



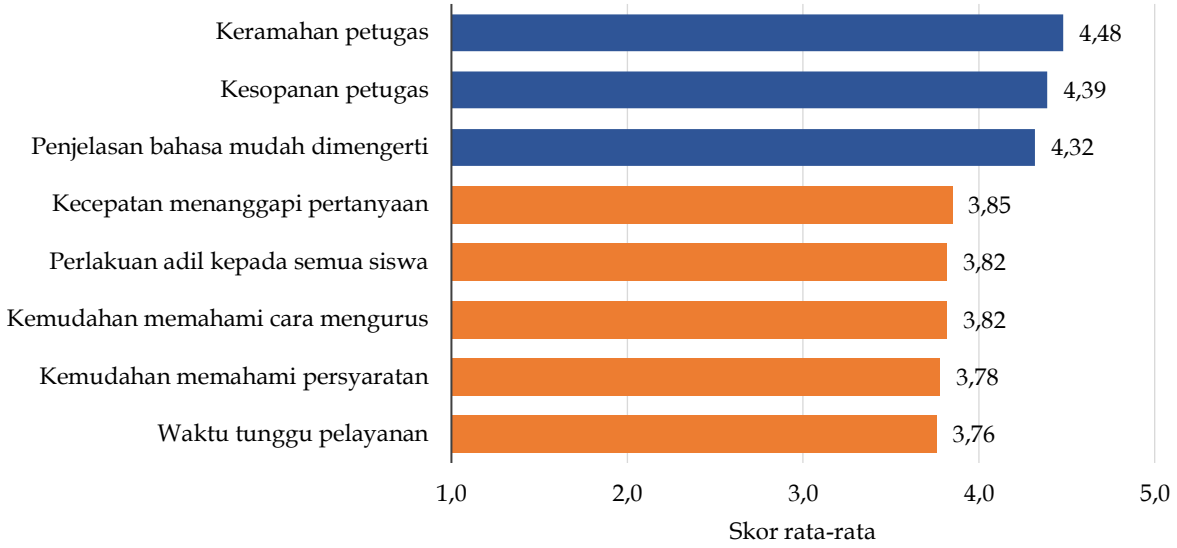
Gambar 2. Skor Rata-Rata Persepsi Siswa pada Empat Indikator Kualitas Pelayanan (batang oranye = skor indikator terendah)

Tabel 4 dan Gambar 2 menunjukkan bahwa persepsi siswa secara keseluruhan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,09. Indikator dengan skor tertinggi adalah empati (empathy) sebesar 4,15, diikuti reliabilitas (reliability) sebesar 4,11, daya tanggap (responsiveness) sebesar 4,09, dan jaminan (assurance) sebesar 4,01, dengan selisih antarindikator yang relatif kecil, yaitu 0,14.

Pada tingkat butir, Tabel 5 memuat butir bernilai tertinggi dan terendah pada setiap indikator, sedangkan Gambar 3 menampilkan tiga butir tertinggi dan lima butir terendah dari 30 butir pernyataan. Tiga skor tertinggi adalah keramahan petugas (4,48), kesopanan petugas (4,39), dan penjelasan cara mengurus administrasi dengan bahasa yang mudah dimengerti (4,32). Lima skor terendah yaitu waktu tunggu pelayanan (3,76), kemudahan memahami persyaratan administrasi (3,78), kemudahan memahami cara mengurus keperluan administrasi (3,82), perlakuan yang adil kepada semua siswa (3,82), dan kecepatan petugas menanggapi pertanyaan siswa (3,85). Seluruh butir tetap berada pada kategori baik.

Tabel 5. Butir dengan Skor Rata-Rata Tertinggi dan Terendah pada Setiap Indikator

Indikator	Butir Tertinggi (Skor)	Butir Terendah (Skor)
Reliabilitas	Petugas memeriksa dokumen dengan teliti (4,25)	Tidak perlu menunggu terlalu lama (3,76)
Daya tanggap	Menjelaskan cara mengurus administrasi dengan bahasa yang mudah dimengerti (4,32)	Mudah memahami cara mengurus keperluan administrasi (3,82)
Jaminan	Menjelaskan dokumen yang harus disiapkan (4,30)	Mudah memahami persyaratan administrasi (3,78)
Empati	Bersikap ramah kepada siswa (4,48)	Memperlakukan semua siswa dengan adil (3,82)



Gambar 3. Tiga Butir Tertinggi (biru) dan Lima Butir Terendah (oranye) dari 30 Butir Pernyataan

Pembahasan

Persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di MTsN 2 Pasaman berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,09. Keempat indikator berada pada kategori baik dengan selisih skor yang relatif kecil, yaitu empati (4,15), reliabilitas (4,11), daya tanggap (4,09), dan jaminan (4,01). Hasil ini menunjukkan bahwa siswa menilai pelayanan yang mereka terima sudah baik, terutama pada keramahan dan ketelitian petugas, dan sejalan dengan Santosa (2025) yang melaporkan kepuasan siswa terhadap layanan administrasi sekolah pada kategori baik.

Reliabilitas (Reliability)

Indikator reliabilitas memperoleh skor rata-rata 4,11 dengan kategori baik. Skor tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa petugas administrasi memeriksa dokumen siswa dengan teliti, yaitu 4,25. Skor terendah terdapat pada pernyataan mengenai waktu tunggu pelayanan, yaitu 3,76. Hasil ini menunjukkan bahwa siswa menilai ketelitian petugas sudah baik, tetapi waktu tunggu masih perlu diperhatikan agar pelayanan dapat diselesaikan dengan lebih cepat. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), reliabilitas berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan sesuai dengan yang dijanjikan. Kendala waktu penyelesaian juga dilaporkan pada layanan administrasi mahasiswa, berupa keterlambatan proses dan penerapan prosedur yang belum seragam (Elizah et al., 2025).

Daya Tanggap (Responsiveness)

Indikator daya tanggap memperoleh skor rata-rata 4,09 dengan kategori baik. Skor tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa petugas menjelaskan cara mengurus administrasi dengan bahasa yang mudah dimengerti, yaitu 4,32. Skor terendah terdapat pada kemudahan siswa memahami cara mengurus keperluan administrasi, yaitu 3,82. Temuan ini menunjukkan bahwa petugas telah memberikan penjelasan lisan yang dinilai mudah dipahami, tetapi alur pelayanan masih perlu disampaikan secara lebih runtut dan tertulis. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pengguna serta memberikan pelayanan dengan cepat. Karena itu, petugas perlu mempertahankan kesediaan membantu dan meningkatkan kejelasan prosedur pelayanan, sebagaimana kejelasan komunikasi petugas yang juga dinilai baik oleh siswa pada penelitian Santosa (2025).

Jaminan (Assurance)

Indikator jaminan memperoleh skor rata-rata 4,01 dengan kategori baik. Skor tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa petugas menjelaskan dokumen yang harus disiapkan siswa, yaitu 4,30. Skor terendah terdapat pada kemudahan siswa memahami persyaratan administrasi, yaitu 3,78. Hasil ini menunjukkan bahwa informasi persyaratan telah diberikan, tetapi belum seluruh siswa mudah memahaminya. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap penyedia layanan yang dapat menumbuhkan kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, informasi persyaratan perlu disampaikan secara jelas, lengkap, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami siswa, mengingat kesenjangan komunikasi juga menjadi hambatan layanan administrasi di lembaga pendidikan lain (Elizah et al., 2025).

Empati (Empathy)

Indikator empati memperoleh skor rata-rata 4,15 dengan kategori baik dan menjadi indikator dengan nilai tertinggi. Skor tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa petugas administrasi bersikap ramah kepada siswa, yaitu 4,48. Skor terendah terdapat pada pernyataan bahwa petugas memperlakukan semua siswa dengan adil, yaitu 3,82. Hasil ini menunjukkan bahwa keramahan petugas telah memperoleh penilaian positif, sedangkan kesetaraan perlakuan masih perlu diperhatikan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa empati berkaitan dengan perhatian pribadi yang diberikan penyedia layanan kepada pengguna. Temuan ini sejalan dengan Ariyanto et al. (2026) yang menegaskan peran faktor interpersonal seperti empati dan kesediaan membantu dalam kepuasan layanan administrasi. Berbeda dengan Santosa (2025) yang menempatkan keadilan layanan sebagai aspek yang dinilai baik, pada penelitian ini perlakuan adil menjadi butir terendah pada indikator empati, meskipun tetap berkategori baik. Alemu (2023) pada pendidikan tinggi melaporkan kesenjangan empati yang besar, tetapi perbedaan jenjang dan metode perlu diperhatikan dalam membandingkannya.

Keseluruhan

Secara keseluruhan, persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di MTsN 2 Pasaman berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,09. Namun, kategori baik tidak berarti seluruh aspek pelayanan telah berjalan tanpa kendala. Waktu tunggu, kemudahan memahami prosedur dan persyaratan, serta perlakuan adil kepada seluruh siswa masih perlu ditingkatkan. Butir dengan skor terendah tersebut berkaitan erat dengan masalah yang ditemukan pada observasi awal (Tabel 1). Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa penilaian kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diterimanya (Tjiptono, 2022) dan bahwa persepsi dibentuk oleh pengalaman dan harapan individu (Schiffman & Wisenblit, 2015). Pola serupa, yaitu kepuasan yang baik secara umum tetapi kinerja di bawah harapan pada sebagian butir, juga dilaporkan Widyanti et al. (2026).

Hasil penelitian ini lebih tinggi daripada temuan Tiffani et al. (2021) yang melaporkan persepsi siswa terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Teknik Negeri se-Kota Padang berada pada kategori cukup. Hasil ini sejalan dengan Ashari (2022) yang melaporkan kategori tinggi dan Putri et al. (2026) yang melaporkan kategori baik. Perbedaan lokasi, jenjang pendidikan, instrumen, dan kriteria kategori antarpenelitian perlu diperhatikan sehingga perbandingan ini dimaknai sebagai gambaran umum, bukan perbandingan yang setara. Mengingat Hastuti et al. (2026) menunjukkan bahwa motivasi pelayanan, kepemimpinan transformasional, dan iklim organisasi berkontribusi terhadap kualitas pelayanan administrasi, tindak lanjut hasil ini dapat melibatkan kepala madrasah melalui evaluasi alur pelayanan, pembinaan petugas, dan pemantauan waktu penyelesaian layanan (Hastuti et al.,

2026).

KESIMPULAN DAN SARAN

Persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di MTsN 2 Pasaman berada pada kategori baik dengan skor rata-rata keseluruhan 4,09. Keempat indikator juga berkategori baik, yaitu empati sebesar 4,15, reliabilitas sebesar 4,11, daya tanggap sebesar 4,09, dan jaminan sebesar 4,01. Siswa menilai keramahan petugas (4,48), kesopanan berkomunikasi (4,39), dan penjelasan lisan petugas (4,32) secara sangat positif, sedangkan waktu tunggu pelayanan (3,76), kemudahan memahami persyaratan administrasi (3,78), kemudahan memahami cara mengurus keperluan administrasi (3,82), serta perlakuan yang adil kepada semua siswa (3,82) memperoleh skor terendah. Dengan demikian, pelayanan sudah berjalan baik, tetapi efisiensi waktu, kejelasan informasi tertulis, dan pemerataan layanan masih memerlukan perbaikan. Petugas administrasi disarankan mempercepat penyelesaian dokumen, menerapkan urutan antrean yang tertib, serta menyederhanakan penyampaian prosedur dan persyaratan. Kepala madrasah disarankan memantau waktu penyelesaian layanan dan menyediakan papan alur layanan yang mudah dipahami siswa. Penelitian ini terbatas pada persepsi siswa dan empat dimensi SERVQUAL; penelitian selanjutnya dapat menambahkan dimensi bukti fisik atau menggunakan pendekatan kualitatif.

DAFTAR PUSTAKA

Alemu, A. (2023). Assessing service quality in tertiary education using adapted SERVQUAL scale. *Cogent Education*, *10*(2), Article 2259733. https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2259733

Andriesgo, J., et al. (2025). Administrasi kesiswaan dalam pelayanan pendidikan. [Dikutip dalam Skripsi Tasya Mutia, 2026 — lengkapi detail jurnal & DOI dari sumber skripsi]

Arikunto, S. (2021). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi revisi). Rineka Cipta.

Ariyanto, M. W., Zakariyah, M. F., Muaddab, H., & Nafisah, K. (2026). Enhancing student satisfaction through service excellence in higher education administration: A qualitative case study. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, *6*(1), 64–83. https://doi.org/10.26740/joaep.v6n1.p64-83

Ashari, P. C. (2022). Persepsi siswa tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMKN 1 Enam Lingkung. *Journal of Educational Administration and Leadership*, *3*(1), 20–24. https://doi.org/10.24036/jeal.v3i1

Azhari, D. S., Sipahutar, R. E., Kalsum, U., & Administrasi, F. (2025). Konsep dasar pendidikan administrasi. *8*, 5597–5601.

Chairunnisa, I. C., Rusdinal, R., Ermita, E., & Kadri, H. Al. (2021). Pelayanan tenaga administrasi sekolah urusan kurikulum berbasis teknologi informasi di SMK se-Kota Padang Panjang. *Journal of Educational Administration and Leadership*, *2*(2), 116–119. https://doi.org/10.24036/jeal.v2i2.135

Elizah, T., Asha, L., Fathurrochman, I., Hamengkubuwono, & Rahman, A. (2025). Analysis of student administrative service management at Institut Agama Islam Negeri Curup. *Tadbir: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, *9*(1), 338–363. https://doi.org/10.29240/jsmp.v9i1.13631

Hasbi, M. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, *3*(1), 87–109. https://doi.org/10.14421/manageria.2018.31-05

Hastuti, D. F., Irsyad, I., Rusdinal, R., & Damanik, E. (2026). The influence of transformational leadership, service motivation of administrative staff, school organizational climate on

the quality of administrative services at Padang City State Senior High Schools. *Indonesian Educational Administration and Leadership Journal (IDEAL)*, *8*(2), 29–46.

Hoki, L., et al. (2026). Kualitas pelayanan dan persepsi pengguna layanan. [Dikutip dalam Skripsi Tasya Mutia, 2026 — lengkapi detail jurnal & DOI dari sumber skripsi]

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.

Lestari, R. E., Setyoningrum, M. U., Nurhamidah, W. I., & Syntha, N. (2022). Implementasi administrasi kesiswaan pada sekolah atau madrasah. *Jurnal Tarbiyah & Ilmu Keguruan (JTIK) Borneo*, *3*(1), 17–25.

Lupi, M., et al. (2023). Pengelolaan administrasi kesiswaan di sekolah. [Dikutip dalam Skripsi Tasya Mutia, 2026 — lengkapi detail jurnal & DOI dari sumber skripsi]

Luthfiah, L., & Afriansyah, H. (2019). *Administrasi peserta didik*. https://doi.org/10.31227/osf.io/c2y8p

Marampa, T. J. R., Nurhayani, & Marzuki, D. S. (2022). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. *Hasanuddin Journal of Public Health*, *3*(1), 99–114.

Nurinten. (2024). Kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah. [Dikutip dalam Skripsi Tasya Mutia, 2026 — lengkapi detail jurnal & DOI dari sumber skripsi]

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 Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

Putri, S. A., Afriansyah, H., Ermita, & Damanik, E. (2026). Persepsi siswa tentang kinerja pegawai tata usaha SMK Negeri Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, *11*(4), 1–203. https://eprints.uny.ac.id/16897/1/skripsi%20full.pdf

Rachmah, S., Ardiansyah, M., & Irmawati. (2023). Persepsi siswa terhadap layanan tenaga tata usaha di UPT SMA Negeri 1 Pinrang. *NUSRA: Jurnal Penelitian dan Ilmu Pendidikan*, *4*(4), 818–827.

Rahmadani, A. (2024). Konsep Administrasi Pendidikan. 3(3).

Rosali, A. A., & Tolla, I. (2020). Penerapan teknologi informasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri. *Jurnal Administrasi Kebijakan dan Kepemimpinan Pendidikan*, *1*(1), 49–66.

Sabarini, Santoso, S., Liskustyawati, Hanik, Satyawan, S., Nugroho, B., Putra, D., & Nugroho, B. (2021). *Persepsi dan pengalaman akademik dosen keolahragaan mengimplementasikan e-learning pada masa pandemi Covid-19*. Deepublish.

Santosa, A. B. (2025). Analysis of student satisfaction with school administration services. *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, *6*(1), 1–14. https://doi.org/10.62775/edukasia.v6i1.1173

Sari, R. Y., Subandi, A., & Irsyad, I. (2024). Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Digital terhadap Efisiensi Administrasi Pendidikan. *4*(1), 21–29.

Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2015). *Consumer behavior* (11th ed.). Pearson Education.

Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.

Tiffani, N. M., Gistituati, N., & Santoso, Y. (2021). Persepsi murid terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Teknik Negeri se-Kota Padang. *2*, 100–105.

Tjiptono, F. (2017). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (3rd ed.). Andi.

Tjiptono, F. (2022). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (4th ed.). Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan

Nasional.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Venidariya, F. W., & Susanti, L. (2023). Persepsi siswa tentang kompetensi profesional guru di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 8 Padang. *Journal of Educational Administration and Leadership*, *3*(3), 1–2. https://doi.org/10.24036/jeal.v3i3
Walgito, B. (2010). *Pengantar psikologi umum*. Andi Offset.
Widyanti, P., Wulandari, A., Triyanto, Nugroho, A. I., & Shahzeb. (2026). Performance analysis of administrative staff at the Faculty of Social and Political Sciences Universitas Negeri Yogyakarta using the Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, *14*(1), 98–114. https://doi.org/10.21831/jamp.v14i1.97358
Wurarah, M. (2020). *Implikasi prior knowledge, persepsi siswa pada kemampuan guru dan kebiasaan belajar siswa terhadap hasil belajar biologi: Studi kasus pada siswa SMA Negeri di Kota Manado*. CV. Bintang Semesta Media.
Yarham, Al Kadri, H., Yahya, & Irsyad. (2022). Manajemen sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, *11*(2), 115–120. https://doi.org/10.24036/jbmp.v11i2.118390
Yola, R., Ermita, Gistituati, N., & Santoso, Y. (2024). Persepsi siswa tentang layanan tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan negeri. *Deduksi: Jurnal Dedikasi Edukasi*, *2*, 187–191.
Zahra, et al. (2025). Kemampuan tenaga administrasi dalam pelayanan siswa. [Dikutip dalam Skripsi Tasya Mutia, 2026 — lengkapi detail jurnal & DOI dari sumber skripsi]