

KUALITAS LAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN DI SMP NEGERI 7 MUARO JAMBI

Julia Dwi Mawarni¹, Mulyadi², Linardo Pratama³

^{1,2,3} Universitas Jambi, Indonesia

Email: juliadwimawarni2@gmail.com



DOI: <https://doi.org/10.34125/jkps.v11i4.3254>

Sections Info

Article history:

Submitted: 13 June 2026

Final Revised: 21 June 2026

Accepted: 6 August 2026

Published: 30 August 2026

Keywords:

Service Quality

Education Support Staff

Service Time

School Administrative Services



ABSTRAK

Objective: This study aims to examine and describe the quality of service provided by educational support staff at SMP Negeri 7 Muaro Jambi, focusing on service timing, the completion of administrative tasks within established timeframes, and the factors that facilitate or hinder service quality. The study employs a qualitative approach with a descriptive method. Data collection was conducted through observation, interviews, and document analysis. Data analysis involved the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the quality of service provided by educational support staff at SMP Negeri 7 Muaro Jambi is good in terms of service timing. The staff demonstrate discipline regarding attendance, provide services relatively quickly, and are responsive to the needs of service users. Administrative services are generally carried out in accordance with established timeframes and applicable procedures, although delays occasionally occur due to increased workloads. Nevertheless, limited service hours mean that some users must wait in certain situations, particularly when the demand for services rises. Factors supporting service quality include staff competence, the availability of facilities and infrastructure, and effective cooperation among employees. Conversely, hindering factors include a limited number of staff, heavy administrative workloads, technical issues, incomplete documentation submitted by users.

ABSTRAK

Objektif: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas layanan tenaga kependidikan di SMP Negeri 7 Muaro Jambi dari aspek waktu pelayanan, penyelesaian pelayanan administrasi sesuai waktu yang telah ditetapkan, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas layanan tenaga kependidikan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tenaga kependidikan di SMP Negeri 7 Muaro Jambi dari aspek waktu pelayanan tergolong baik. Tenaga kependidikan menunjukkan kedisiplinan dalam kehadiran, memberikan pelayanan dengan cukup cepat, serta respons terhadap kebutuhan pengguna layanan. Pelayanan administrasi pada umumnya telah dilakukan sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan prosedur yang berlaku, meskipun pada kondisi tertentu masih mengalami keterlambatan akibat meningkatnya volume pekerjaan. Meskipun demikian, keterbatasan jam pelayanan yang tersedia masih menyebabkan sebagian pengguna layanan harus menunggu pada kondisi tertentu, terutama ketika jumlah kebutuhan pelayanan meningkat. Faktor pendukung kualitas layanan meliputi kompetensi tenaga kependidikan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kerja sama yang baik antar pegawai. Adapun faktor penghambat meliputi keterbatasan jumlah tenaga kependidikan, tingginya beban kerja administrasi, kendala teknis serta ketidaklengkapan persyaratan berkas dari pengguna layanan juga menjadi salah satu kendala dalam proses pelayanan.

Kata kunci: Service Quality, Education Support Staff, Service Time, School Administrative Services.

PENDAHULUAN

Kualitas layanan dapat dijelaskan melalui model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini menjelaskan bahwa kualitas layanan diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Menurut Tjiptono (2019), model SERVQUAL masih menjadi salah satu pendekatan yang paling banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan pada berbagai organisasi, termasuk lembaga pendidikan. Dalam penelitian ini, aspek yang menjadi perhatian utama adalah dimensi *reliability* dan *responsiveness*, karena kedua dimensi tersebut berkaitan dengan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan secara tepat, cepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil observasi awal di SMP Negeri 7 Muaro Jambi, ditemukan bahwa pelayanan administrasi pada umumnya telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang berkaitan dengan waktu pelayanan. Jam pelayanan administrasi yang terbatas menyebabkan sebagian pengguna layanan harus menunggu ketika datang di luar waktu pelayanan. Selain itu, meningkatnya jumlah pengguna layanan pada waktu tertentu mengakibatkan penyelesaian administrasi membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan kondisi normal. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi masih perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi kebutuhan seluruh pengguna layanan secara optimal. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pengguna layanan dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Oleh karena itu, ketepatan waktu dan kecepatan pelayanan menjadi indikator penting dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan pendidikan.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya karena lebih memfokuskan kajian pada kualitas layanan tenaga kependidikan dari aspek waktu pelayanan, penyelesaian pelayanan administrasi sesuai waktu yang telah ditetapkan, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pelayanan di SMP Negeri 7 Muaro Jambi. Fokus tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai kondisi pelayanan administrasi di sekolah sehingga dapat menjadi dasar evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas layanan tenaga kependidikan.

Dari uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas layanan tenaga kependidikan di SMP Negeri 7 Muaro Jambi ditinjau dari aspek waktu pelayanan, penyelesaian pelayanan administrasi sesuai waktu yang telah ditetapkan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas layanan tenaga kependidikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas layanan tenaga kependidikan di SMP Negeri 7 Muaro Jambi ditinjau dari aspek waktu pelayanan, penyelesaian pelayanan administrasi sesuai waktu yang telah ditetapkan, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas layanan.

Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2023), *purposive sampling* merupakan teknik penentuan informan

berdasarkan pertimbangan tertentu sehingga informan yang dipilih dianggap paling mengetahui permasalahan yang diteliti. Informan dalam penelitian ini terdiri atas kepala sekolah, tenaga kependidikan, guru, serta pengguna layanan administrasi di SMP Negeri 7 Muaro Jambi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Menurut Creswell (2018), ketiga teknik tersebut merupakan teknik utama dalam penelitian kualitatif untuk memperoleh data yang mendalam dan komprehensif. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi yang diberikan oleh tenaga kependidikan. Wawancara mendalam dilakukan kepada para informan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, dokumen administrasi, dan dokumen lain yang berkaitan dengan fokus penelitian.

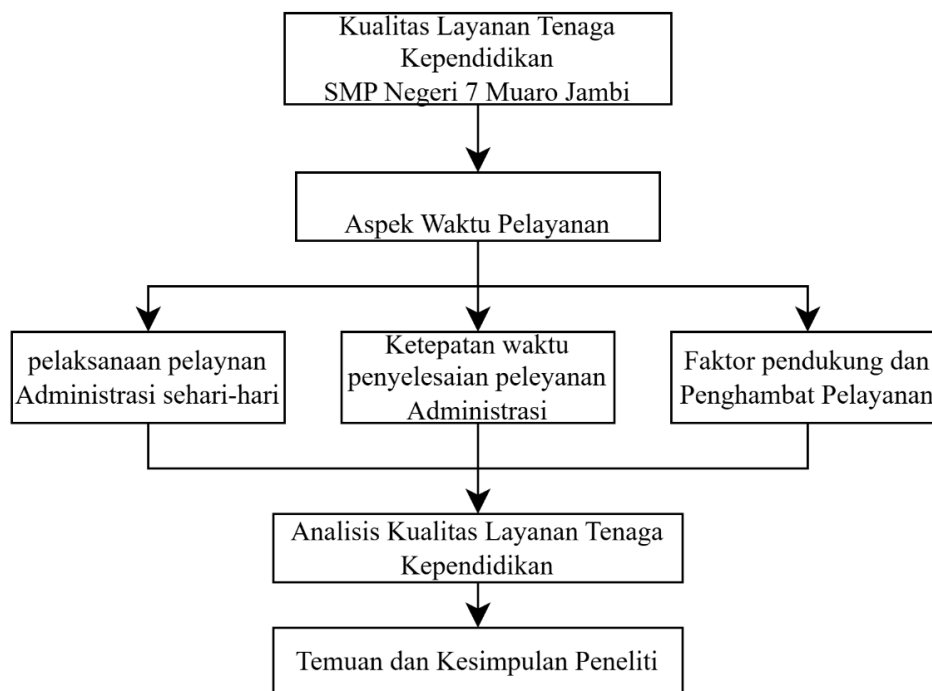
Prosedur penelitian meliputi tahap persiapan, pelaksanaan, dan penyelesaian. Pada tahap persiapan, peneliti melakukan studi pendahuluan, menyusun pedoman wawancara, serta mengurus perizinan penelitian. Tahap pelaksanaan dilakukan melalui pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya, pada tahap penyelesaian dilakukan analisis data, penarikan kesimpulan, serta penyusunan laporan penelitian.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi kondensasi data, penyajian data (*data display*), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing/verification*). Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan terhadap hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tenaga kependidikan di SMP Negeri 7 Muaro Jambi dari aspek waktu pelayanan secara umum tergolong baik. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, tenaga kependidikan telah menunjukkan kedisiplinan dalam menjalankan tugas sesuai jam kerja yang berlaku. Pelayanan administrasi diberikan secara cepat dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan, baik peserta didik, guru, maupun masyarakat. Sebagian besar pengguna layanan menyatakan bahwa tenaga kependidikan memberikan pelayanan dengan ramah, komunikatif, dan berusaha menyelesaikan setiap kebutuhan administrasi sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tenaga kependidikan memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan yang efektif sehingga kebutuhan administrasi pengguna dapat terpenuhi dengan baik.



1. Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan dari Aspek Waktu Pelayanan

Pelayanan administrasi di SMP Negeri 7 Muaro Jambi pada umumnya telah diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Berbagai jenis pelayanan administrasi, seperti pengurusan surat keterangan, legalisasi dokumen, dan administrasi peserta didik, dapat diselesaikan sesuai prosedur apabila persyaratan yang diajukan telah lengkap. Namun demikian, pada kondisi tertentu masih ditemukan keterlambatan penyelesaian pelayanan. Keterlambatan tersebut terjadi ketika jumlah pengguna layanan meningkat dalam waktu yang bersamaan sehingga beban kerja tenaga kependidikan menjadi lebih tinggi. Selain itu, keterbatasan jam pelayanan menyebabkan sebagian pengguna layanan yang datang di luar jadwal pelayanan harus menunggu hingga pelayanan kembali dibuka.

2. Faktor Pendukung Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan

Penelitian ini juga menemukan beberapa faktor yang mendukung kualitas layanan tenaga kependidikan. Faktor tersebut meliputi kompetensi tenaga kependidikan yang memadai, tersedianya sarana dan prasarana administrasi yang mendukung proses pelayanan, serta adanya kerja sama yang baik antart tenaga kependidikan dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan administrasi. Kompetensi yang dimiliki tenaga kependidikan memungkinkan pelayanan diberikan secara tepat dan sesuai prosedur, sedangkan kerja sama yang baik membantu mempercepat penyelesaian pekerjaan ketika jumlah pelayanan meningkat.

3. Faktor Penghambat Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan

Di sisi lain, penelitian ini mengidentifikasi beberapa faktor yang menghambat kualitas layanan tenaga kependidikan. Faktor-faktor tersebut meliputi keterbatasan jumlah tenaga kependidikan dibandingkan dengan banyaknya pekerjaan administrasi yang harus diselesaikan, tingginya beban kerja pada waktu-waktu tertentu, kendala teknis seperti gangguan jaringan internet atau peralatan administrasi, serta ketidaklengkapan persyaratan administrasi yang dibawa oleh pengguna layanan. Selain itu, adanya kegiatan sekolah yang berlangsung secara bersamaan juga menyebabkan tenaga kependidikan harus membagi waktu sehingga proses pelayanan administrasi terkadang mengalami keterlambatan.

Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tenaga kependidikan di SMP Negeri 7 Muaro Jambi telah memenuhi sebagian besar indikator kualitas layanan, terutama pada aspek ketepatan waktu pelayanan dan daya tanggap petugas. Kondisi tersebut sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, khususnya pada dimensi *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap). Tenaga kependidikan mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur, memberikan informasi yang jelas, serta merespons kebutuhan pengguna layanan dengan cukup cepat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi telah dilaksanakan secara profesional sehingga mampu memenuhi harapan sebagian besar pengguna layanan.

Pelayanan administrasi yang umumnya dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan juga menunjukkan bahwa tenaga kependidikan memiliki kemampuan dalam mengelola pekerjaan secara efektif. Temuan ini mendukung pendapat Tjiptono yang menyatakan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, cepat, dan konsisten sesuai harapan pengguna. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa pada kondisi tertentu penyelesaian administrasi masih mengalami keterlambatan akibat meningkatnya jumlah pengguna layanan serta tingginya beban kerja administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi petugas, tetapi juga oleh ketersediaan sumber daya yang mendukung pelaksanaan pelayanan.

Faktor pendukung yang ditemukan dalam penelitian ini berupa kompetensi tenaga kependidikan, tersedianya sarana dan prasarana, serta kerja sama antartenant kependidikan menjadi modal penting dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah. Kompetensi petugas memungkinkan pelayanan dilakukan secara akurat dan profesional, sedangkan fasilitas administrasi yang memadai membantu mempercepat proses pelayanan. Kerja sama yang baik antartenant kependidikan juga mempermudah pembagian tugas sehingga pelayanan tetap dapat berjalan meskipun jumlah pengguna layanan meningkat.

Adapun faktor penghambat berupa keterbatasan jumlah tenaga kependidikan, tingginya beban kerja, kendala teknis, ketidaklengkapan persyaratan administrasi dari pengguna layanan, serta adanya kegiatan sekolah yang berlangsung secara bersamaan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya bergantung pada kemampuan individu tenaga kependidikan, tetapi juga memerlukan dukungan manajemen sekolah. Oleh karena itu, sekolah perlu melakukan evaluasi terhadap pengelolaan waktu pelayanan, pembagian beban kerja, serta pemanfaatan teknologi administrasi agar pelayanan dapat berlangsung lebih efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan seluruh pengguna layanan secara optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tenaga kependidikan di SMP Negeri 7 Muaro Jambi dari aspek waktu pelayanan secara umum tergolong baik. Tenaga kependidikan telah menunjukkan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, mampu merespons kebutuhan pengguna layanan dengan cepat, serta melaksanakan pelayanan administrasi sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sebagian besar pelayanan administrasi dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sehingga kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi secara efektif. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa pada kondisi tertentu masih terjadi keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan administrasi. Keterlambatan tersebut disebabkan oleh

meningkatnya jumlah pengguna layanan, keterbatasan jam pelayanan, tingginya beban kerja administrasi, serta adanya kegiatan sekolah yang berlangsung secara bersamaan. Selain itu, kendala teknis dan ketidaklengkapan persyaratan administrasi dari pengguna layanan turut memengaruhi kelancaran proses pelayanan.

Faktor-faktor yang mendukung kualitas layanan tenaga kependidikan meliputi kompetensi tenaga kependidikan, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta kerja sama yang baik antartenant kependidikan. Sebaliknya, keterbatasan jumlah tenaga kependidikan, beban kerja yang tinggi, kendala teknis, dan keterbatasan waktu pelayanan menjadi faktor penghambat yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu, sekolah diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan melalui optimalisasi pengelolaan waktu pelayanan, pemerataan beban kerja, peningkatan kompetensi tenaga kependidikan, serta pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administrasi sehingga pelayanan yang diberikan semakin efektif, efisien, dan mampu memenuhi harapan seluruh pengguna layanan.

REFERENSI

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/research-design/book255675>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. Pearson. <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/marketing-management/P200000003190>
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba Empat. <https://penerbitsalemba.com>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-data-analysis/book246128>
- 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.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta. <https://cvalfabeta.com>
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi. <https://andipublisher.com>

Copyright holder:
© Author

First publication right:
Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:
CC-BY-SA