

Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan di Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia

Dian Maulina¹

¹Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia

<p>Info Artikel</p> <hr/> <p>Sejarah Artikel: Diterima: Januari, 2025 Disetujui: Februari, 2025 Dipublikasi: Maret, 2025</p> <hr/> <p>Kata kunci: Kesiswaan, Kualitas, Layanan Administrasi</p> <hr/> <p>Keywords: Administrative Services, Quality, Student Affairs</p> <hr/> <p>Corresponding Author: Dian Maulina Email: dianmaulina_uin@radenfatah.ac.id</p>	<p style="text-align: center;">ABSTRAK</p> <p>Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan administrasi kesiswaan yang ada di Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia yang meliputi proses layanan kesiswaan serta faktor apa saja yang menjadi pendukung atau penghambat. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik yang digunakan dalam analisis data adalah reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Informan dalam penelitian ini berjumlah 15 orang yakni dewan pembina, ketua, sekretaris, bendahara, pengawas 1, pengawas 2, pengajar, orang tua siswa, dan siswa yang belajar di Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia. Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan di Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia sudah berjalan dengan baik mulai dari pelayanan administrasi penerimaan siswa baru, pengaturan tata tertib siswa, dan pencatatan kemajuan dan prestasi siswa. Panduan penerimaan siswa baru membuat siswa dapat memahami proses penerimaan siswa dengan jelas. Tata tertib siswa yang dibuat memastikan siswa untuk mengedepankan kedisiplinan dan tanggung jawab. Pencatatan kemajuan dan prestasi siswa berguna untuk memberikan gambaran secara utuh tentang perkembangan siswa dan membantu orang tua dalam memahami proses kegiatan belajar anaknya.</p> <p style="text-align: center;">ABSTRACT</p> <p><i>The purpose of this research is to analyse the student administration services at Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia which includes the process of student services and what factors are supporting or inhibiting. This research is a field research with descriptive qualitative research method. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. While the techniques used in data analysis are data reduction, data presentation, data verification and conclusion drawing. The informants in this study totalled 15 people, namely the board of trustees, chairman, secretary, treasurer, supervisor 1, supervisor 2, tutors or teachers, parents of students, and students studying at the Tempirai Indonesia International Village Foundation. The data validity test in this study used source triangulation, technique triangulation and time triangulation. The results of this study indicate that student administration services at Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia have been running well starting from administrative services for new student admissions, managing student discipline, and recording student progress and achievements. The new student admission guide allows students to understand the admission process clearly. The student code of conduct ensures students to prioritise discipline and responsibility. Recording student progress and achievement is useful for providing a complete picture of student development and assisting parents in understanding the process of their child's learning activities.</i></p>
---	---



PENDAHULUAN

Pendidikan harus bisa membina peserta didik menjadi anak yang memiliki karakter yang baik, dengan mempunyai jati diri yang baik, dengan memiliki kompetensi yang sesuai dengan perkembangan zaman (Zainuri et al., 2023). Lembaga pendidikan memegang peranan penting dalam menciptakan sumber daya manusia yang memiliki kualifikasi serta kompetensi tinggi.

Lembaga pendidikan harus berkontribusi aktif dalam proses pembangunan dan peningkatan sumber daya manusia, baik lembaga pendidikan formal maupun non-formal. Karena di situlah tempat terbaik untuk belajar sehingga diharapkan mampu menciptakan manusia seutuhnya dengan mengembangkan potensi, kemampuan intelektual, spiritual, mental serta membentuk manusia yang berkepribadian sosial tinggi dan bertanggung jawab. Untuk mencapai tujuan tersebut lembaga pendidikan haruslah dikelola dengan baik dan benar.

Dewasa ini, lembaga pendidikan semakin gencar dalam meningkatkan kualitas pendidikannya seiring tuntutan terhadap kebutuhan masyarakat akan pendidikan yang bermutu. Upaya peningkatan mutu pendidikan secara internal dapat dilakukan melalui pengelolaan pada layanan administrasi pendidikan. Administrasi pendidikan menurut Dadang Suhardan merupakan ilmu pengetahuan yang membahas pendidikan dari sudut pandang proses kerjasama antar manusia dalam mengembangkan potensi peserta didik melalui perubahan sikap dalam pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien (Lestari, 2023). Administrasi memiliki peran penting dalam peningkatan mutu pendidikan dengan mengandalkan sumber daya yang ada sehingga kegiatan pembelajaran dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Oleh sebab itu, penting untuk melakukan peningkatan pelayanan administrasi guna membantu proses pembelajaran siswa.

Secara etimologi kata administrasi berasal dari bahasa latin *Ad* dan *ministrare*. Kata *Ad* yang memiliki arti intensif dan kata *ministrare* yang memiliki melayani, membantu, dan memenuhi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) administrasi adalah usaha dan kegiatan meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi; usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan; kegiatan kantor dan tata usaha. Administrasi adalah perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerja perkantoran serta pergerakan mereka yang melaksanakan agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Sutha, 2018).

Kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality), yang terdiri dari lima dimensi pengukuran yang dikenal sebagai RATER. Dalam konteks pendidikan, metode ini diterapkan untuk menilai kualitas layanan sekolah melalui beberapa indikator. Pertama, Reliability (keandalan), yaitu sejauh mana sekolah mampu menyediakan

layanan pendidikan secara akurat dan terpercaya sesuai dengan yang dijanjikan. Kedua, Assurance (jaminan), mencakup pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan staf sekolah dalam membangun kepercayaan peserta didik dan orang tua. Ketiga, Tangible (bukti fisik), meliputi fasilitas yang disediakan sekolah untuk mendukung tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan. Keempat, Empathy (empati), yaitu kesanggupan sekolah dalam memberikan perhatian personal dan memahami kebutuhan pelanggan pendidikan. Terakhir, Responsiveness (ketanggapan), yakni kebijakan yang diambil sekolah untuk memberikan layanan pendidikan dengan cepat dan tepat kepada para penerima layanan (Fauziah et al., 2022).

Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia adalah lembaga pendidikan berbasis pembelajaran bahasa Inggris yang memiliki visi menjadikan bahasa sebagai alat dalam membangun bangsa, guna mewujudkan individu yang bertakwa, berakhlak, dan berwawasan global. Dalam struktur lembaga, tugas pelayanan administrasi dipercayakan kepada sekretaris, yang berperan penting dalam memberikan kemudahan bagi siswa dalam berbagai aspek pembelajaran, seperti registrasi, absensi, dan pencatatan nilai. Oleh karena itu, aspek administrasi harus mendapat perhatian khusus agar dapat memberikan layanan optimal kepada siswa dan pihak terkait pendataan, pengolahan data, pencatatan nilai, serta penerbitan sertifikat, surat, pedoman kesiswaan, dan dokumentasi prestasi siswa. Sejak berdiri pada awal 2023, lembaga ini mengalami perkembangan pesat, terutama dari segi jumlah siswa yang terus meningkat. Pada Desember 2024, tercatat 708 siswa belajar di delapan lokasi berbeda. Melihat pertumbuhan tersebut, peneliti tertarik untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi di lembaga ini.

METODE

Penelitian ini merupakan studi lapangan yang menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan proses sosial, khususnya dalam permasalahan pelayanan publik (Anggito & Setiawan, 2018). Menurut Silalahi, penelitian kualitatif didefinisikan sebagai proses investigasi untuk memahami masalah sosial melalui penciptaan gambaran holistik yang disusun dalam bentuk kata-kata, melaporkan pandangan informan secara rinci, serta disajikan dalam konteks alamiah (di Politeknik, 2020).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, verifikasi, serta penarikan kesimpulan. Informan dalam penelitian ini berjumlah 15 orang, terdiri dari dewan pembina, ketua, sekretaris, bendahara, pengawas 1 dan 2, tutor atau pengajar, orang tua siswa, serta siswa yang belajar di Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia. Uji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber, teknik, dan waktu (Nurfajriani dkk., 2024).

Penelitian ini berlangsung dari Desember 2024 hingga Januari 2025 dan berlokasi di Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia, yang terletak di Desa Tempirai Selatan, Kecamatan Penukal Utara, Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir, Provinsi Sumatera Selatan.

HASIL

Tangible (Bukti Fisik)

Adanya layanan administrasi kesiswaan yang baik akan memastikan suasana sekolah yang nyaman dan menyenangkan (Setyaningsih et al., 2024). Berdasarkan data temuan yang diperoleh peneliti selama dilapangan menunjukkan bahwa bukti fisik yang ada di Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia terbilang lengkap dengan kondisi yang masih sangat terawat. Fasilitas utama seperti gedung dan ruangan pelayanan administrasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan administrasi sudah memadai.

Namun, untuk fasilitas pendukung seperti komputer dan printer terbilang masih kurang, bahkan ada yang menggunakan laptop pribadi. Untuk dokumen atau arsip lembaga sudah tertata rapi didalam lemari khusus administrasi. Ruang administrasi juga sudah dilengkapi dengan kursi, meja, dan kipas angin sehingga dapat meningkatkan kualitas kenyamanan dan kepuasan dari penerima layanan.



Reliability (Kehandalan)

Pelayanan administrasi sendiri merupakan pelayanan yang menjangkau keseluruhan operasional organisasi tersebut. Tercapainya tujuan lembaga yang baik berhubungan dengan bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang ada di lembaga tersebut (Marlina et al., 2023). Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa tenaga administrasi telah memiliki keahlian yang andal dalam bidangnya. Hal ini dibuktikan dengan kemahiran mereka dalam mengoperasikan perangkat lunak komputer untuk mendukung kinerja administrasi. Kemampuan tersebut mempermudah proses layanan administrasi serta pengelolaan data.

Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia memastikan bahwa tenaga administrasi bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur, dengan manajemen data yang rapi dan akurat guna menghindari kesalahan teknis. Selain itu, tenaga administrasi juga memiliki keterampilan komunikasi yang baik dalam menangani berbagai kebutuhan pelayanan administrasi, yang menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan.



Responsive (Daya Tangkap)

Hasil analisis menunjukkan bahwa responsivitas tenaga administrasi dalam memberikan layanan sudah sangat baik. Hal ini terlihat dari kecepatan mereka dalam membantu siswa mengatasi berbagai kendala, mulai dari proses penerimaan siswa baru hingga kegiatan pembelajaran, serta dalam menyampaikan informasi kepada orang tua mengenai perkembangan belajar anak mereka.

Namun, Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia masih belum memiliki website khusus untuk kebutuhan administrasi atau permohonan dari pihak eksternal. Jika website tersebut dapat direalisasikan, maka akan mempermudah akses layanan terbuka bagi siapa saja, termasuk informasi umum tentang yayasan.



Assurance (Jaminan)

Berdasarkan wawancara dan pengamatan langsung di lapangan kualitas pelayanan yang diberikan dari aspek jaminan di Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia sudah dilakukan dengan baik. Hal itu terlihat dari tenaga administrasi yang bekerja dengan ketepatan waktu serta menjamin kerahasiaan data siswa.

Selain itu penggunaan sistem elektronik yang hanya bisa akses orang-orang bekepentingan memastikan semua dokumen terjaga dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur yang diterapkan. Tenaga administrasi juga menjamin semua kebutuhan dari para siswa dapat terpenuhi dengan baik, sehingga tidak ada rasa kekhawatiran dari siswa selama proses pembelajaran.



Empathy (Empati)

Pelaksanaan pelayanan publik harus memberikan informasi terbaik dan memahami kebutuhan pengguna. Membantu pengguna dalam kesulitan, responsif terhadap kebutuhan dan komunikasi yang baik dengan semua unsur yang ada (Ibrahim et al., 2024). Layanan yang baik akan memberikan dampak yang baik juga bagi lembaga, termasuk menciptakan reputasi lembaga dimata masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti kualitas pelayanan dari aspek empati sudah berjalan dengan baik. Dengan pelayanan yang ramah dan mengedepankan sopan santun tenaga administrasi memastikan semua informasi dapat dipahami dengan baik oleh siswa maupaun pihak-pihak terkait di Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia.

Selain itu tenaga administrasi juga melakukan tugasnya dengan perhatian penuh tanpa adanya tindakan deskrimatif yang membeda-bedakan antar penerima layanan dalam menanggapi semua keluhan atau hambatan yang di alami oleh siswa maupun orang tua siswa.



PEMBAHASAN

Tangible (Bukti Fisik)

Untuk menciptakan pelayanan administrasi yang berkualitas, diperlukan peningkatan fasilitas fisik guna meningkatkan kepuasan penerima layanan. Sarana dan prasarana memiliki peran penting dalam menentukan kualitas layanan, karena fasilitas yang memadai dapat menciptakan kenyamanan bagi penerima layanan. Bukti fisik (tangible) merupakan elemen yang harus ada dalam proses pelayanan dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa (Jannah & Jahidin, 2023).

Fasilitas fisik yang memadai, didukung oleh sarana penunjang lainnya, memiliki peran penting dalam pemberian layanan. Keberadaan fasilitas tersebut mempermudah karyawan sebagai penyedia layanan dalam menjalankan tugas mereka. Selain itu, fasilitas fisik yang terawat dengan baik menjadi tolak ukur dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan administrasi yang diberikan. Dalam hal ini, menurut Parasuraman dalam (Winarto, 2017) mengatakan bahwa konsumen cenderung menilai kualitas pelayanan suatu perusahaan berdasarkan keberadaan dan kondisi fasilitas fisik perkantoran. Pelayanan dapat dianggap berkualitas jika pelanggan dapat melihat serta menilai secara langsung. Oleh karena itu, aspek *tangible* menjadi faktor penting dalam mengukur mutu suatu layanan.

Kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai memegang peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Fasilitas fisik yang optimal tidak hanya memberikan nilai positif bagi penyelenggara layanan, tetapi juga meningkatkan kenyamanan pelanggan serta mendukung kinerja karyawan (Yunari, 2017). Di Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia, fasilitas fisik tergolong lengkap dan terawat dengan baik. Oleh karena itu, dalam aspek *tangible* (bukti fisik), pelayanan jasa dapat dikatakan telah berjalan secara optimal. Namun, keterbatasan peralatan seperti komputer dan printer berdampak langsung pada efisiensi serta efektivitas layanan administrasi. Proses yang seharusnya cepat dan efisien menjadi terhambat, menyebabkan waktu tunggu yang lebih lama bagi siswa maupun orang tua. Sebagai fasilitas vital dalam pengelolaan data siswa, pencetakan dokumen, dan kebutuhan administratif lainnya, keterbatasan komputer dan printer dapat memperpanjang waktu layanan. Hal ini berpotensi menurunkan kepuasan pengguna, baik dari kalangan siswa, orang tua, maupun pengajar.

Kenyamanan dan kepuasan penerima layanan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan. Oleh karena itu, fasilitas fisik yang memadai harus menjadi prioritas agar layanan administrasi dapat berjalan optimal. Sejalan dengan itu, Kotler mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang dalam membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan ekspektasinya (Lupiyoadi, 2013).

Reliability (Keandalan)

Keandalan adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Kinerja yang diberikan juga harus sesuai dengan harapan dari penerima layanan tanpa adanya kesalahan. Oleh karena itu tingkat keandalan dari pemberi layanan meliputi kemampuan dalam memberikan layanan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Abidin, 2010).

Dukungan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai sangat diperlukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pemilihan, penempatan, dan jumlah pegawai menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan pelayanan publik. Menurut Pasalong dalam (Zulfa, 2014). Pelayanan pada dasarnya merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia atau organisasi sebagai pemberi layanan, serta penerima layanan dalam hal ini siswa, orang tua, dan pihak-pihak terkait dalam lembaga merupakan dua aspek utama yang sangat penting dalam proses pelayanan.

Di Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia, tenaga administrasi yang mahir dalam mengoperasikan perangkat lunak komputer dapat meningkatkan efisiensi layanan administrasi serta memastikan pengelolaan data yang rapi dan akurat, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan teknis. Selain itu, keterampilan komunikasi juga menjadi faktor penting dalam memberikan layanan yang optimal. Efektivitas komunikasi sangat memengaruhi keberhasilan pelayanan publik. Jika komunikasi tidak berjalan dengan baik, aliran informasi dapat terhambat, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan (Putri et al., 2024).

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat keandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan. Kemampuan suatu Kantor Instansi Pemerintah pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan (Rukayat, 2017).

Responsive (Daya Tangkap)

Responsivitas tenaga administrasi sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan karena hal ini menjadi bukti serta tindakan yang nyata dalam menjawab serta mengenali kebutuhan atau keluhan dari siswa. Daya tanggap disini artinya adalah respon atau kesigapan dari pemberi layanan dan membantu siswa atau pihak-pihak terkait yang membutuhkan pelayanan. Daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas (Tilome et al., 2017 dalam Mayui dkk., 2024). Respon cepat dari tenaga administrasi berperan dalam membantu siswa mengatasi berbagai kesulitan, mulai dari proses penerimaan hingga tahap pembelajaran. Selain itu, tenaga administrasi juga bertugas menyampaikan berbagai informasi kepada orang tua mengenai perkembangan belajar anak mereka. Hasil belajar siswa adalah pencapaian akademis yang diperoleh melalui ujian dan tugas, serta keaktifan dalam bertanya dan menjawab pertanyaan yang mendukung proses pembelajaran (Dakhi, 2020).

Daya tanggap atau responsivitas tenaga administrasi dalam layanan administrasi kesiswaan tercermin dari kesigapan mereka dalam merespons kebutuhan siswa dan orang tua dengan cepat dan tepat. Petugas administrasi yang responsif akan segera memberikan informasi atau bantuan yang dibutuhkan, baik secara langsung, melalui telepon, email, maupun platform komunikasi lainnya. Website merupakan media komunikasi publik yang sangat berguna di era teknologi informasi yang berkembang begitu pesat. Dengan jangkauannya yang luas mendunia penting sebuah lembaga memiliki website khusus guna mempromosikan kegiatan yang ada pada lembaga dan sebagai media komunikasi lembaga dengan pihak luar tanpa batasan jarak.

Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia belum memiliki portal atau website khusus untuk segala kebutuhan administrasi yang masuk atau permohonan yang diterima dari pihak luar lembaga, jika hal tersebut bisa diwujudkan tentunya akan mempermudah layanan terbuka yang bisa diakses siapapun seperti layanan informasi umum tentang Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia.

Kepuasan penerima layanan juga dapat terwujud dari daya tanggap tenaga administrasi yang memberikan pelayanan, karena dengan respon yang baik dari tenaga administrasi membuat mereka merasa nyaman.

Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) merupakan kepastian para pemberi layanan untuk menumbuhkan rasa percaya penerima layanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Barry (1988), Jaminan (*assurance*) adalah jaminan kepada konsumen mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya atau resiko keragu-raguan, perilaku para karyawan diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan dan perusahaan diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman bagi pelanggannya (Khasanah & Pertiwi, 2010).

Tenaga administrasi yang menjalankan tugasnya dengan tepat waktu serta mampu menjaga kerahasiaan data siswa menjadi salah satu indikator dalam mengukur dimensi jaminan dalam layanan administrasi. Faktor ini juga diperkuat dengan adanya sistem elektronik yang hanya dapat diakses oleh pihak-pihak berkepentingan. Penerapan standar operasional prosedur sangat penting untuk menjamin kualitas pelayanan serta memastikan bahwa kebutuhan siswa terpenuhi dengan baik. Dengan demikian, siswa dapat merasa aman dan tidak mengalami kekhawatiran selama proses pembelajaran.

Morgan & Murgatroyd (1994) mengemukakan kriteria persepsi dari pelayanan yang diberikan adalah *courtesy* (sikap sopan dan menghargai orang lain penuh dengan pertimbangan dan persahabatan). Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa dalam memberikan layanan harus selalu memperhatikan etika yang baik, sehingga pihak yang menerima merasa diperhatikan (Jannah & Jahidin, 2023).

Empathy (Empati)

Empati menurut Kotler (2009) adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan empati berarti bahwa Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman (Amalia et al., 2020).

Dengan pelayanan yang ramah serta menjunjung tinggi sopan santun, tenaga administrasi memastikan bahwa semua informasi dapat dipahami dengan jelas oleh siswa maupun pihak terkait. Selain itu, mereka juga menjalankan tugasnya dengan penuh perhatian dalam menanggapi setiap keluhan atau kendala yang dialami oleh siswa dan orang tua. Salah satu aspek penting dalam pelayanan administrasi terkait dimensi empati adalah tidak adanya tindakan diskriminatif, yang berarti tenaga administrasi memberikan layanan secara adil tanpa membedakan-pembedakan penerima layanan. Hal ini mencerminkan tingkat profesionalisme serta empati yang tinggi dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi, ditinjau dari dimensi empati, telah dilakukan dengan baik. Empati atau rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada penerima layanan dalam kebutuhan yang sedang diperlukan adalah sikap yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi. Sebagai pemberi layanan tenaga administrasi dituntut untuk selalu siap dalam membantu semua kebutuhan baik dari siswa, orang tua siswa, maupun pihak-pihak terkait. Dengan sikap empati yang tinggi akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia, jika ditinjau menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality) dengan lima dimensi utama, yakni tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy telah berjalan dengan baik. Tenaga administrasi menunjukkan keandalan dalam bekerja, respons yang cepat, empati yang tinggi, serta mampu menjamin berbagai kebutuhan administrasi yang diperlukan. Selain itu, pelayanan juga didukung oleh fasilitas fisik yang memadai. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang lebih baik dan berkualitas, salah satunya adalah ketersediaan fasilitas pendukung seperti komputer dan printer. Keberadaan perangkat tersebut sangat penting untuk meningkatkan kenyamanan serta efisiensi kerja tenaga administrasi. Selain itu, Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia disarankan untuk segera mengembangkan website khusus lembaga guna mendukung kebutuhan administrasi yang masuk, termasuk permohonan dari pihak eksternal. Website ini akan berperan penting dalam menyediakan layanan informasi umum yang lebih transparan dan mudah diakses mengenai Yayasan Kampung Internasional Tempirai Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z. (2010). Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota. *Medan: USU*.
- Amalia, N. M., Sucihatiningsih, D. W. P., & Santoso, J. T. B. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Bumdes. *Business and Accounting Education Journal*, 1(2), 170–180.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV. Jejak.
- Dakhi, A. S. (2020). Peningkatan hasil belajar siswa. *Jurnal Education and Development*, 8(2), 468.
- di Politeknik, K. L. A. A. (2020). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*.
- Fauziah, M. A., Hasibuan, A. A., & Lolytasari, L. (2022). Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat. *Tadarus Tarbawy: Jurnal Kajian Islam Dan Pendidikan*, 4(1).
- Ibrahim, Niswah, C., & Efendi, A. (2024). *Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Desa Karang Anyar Kecamatan Semendawai Timur*. 12(April), 31–39.
<https://ejournal.unib.ac.id/index.php/manajerpendidikan/article/download/1116/925>
- Jannah, W., & Jahidin, T. (2023). Pelayanan Retribusi Persampahan Tahun 2020-2021 Di Dinas Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Kecamatan Kota Juang Kabupaten Bireuen. *Lentera: Jurnal Ilmiah Sains, Teknologi, Ekonomi, Sosial, Dan Budaya*, 7(2).
- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Ilmiah Aset*, 12(2), 117–124.

- Lestari, A. S. (2023). MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN SISWA. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 9(2), 93–102.
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori). *Jakarta: PT. Salemba Empat*.
- Marlina, L., Anti, N. T., & Ibrahim, I. (2023). PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR UPTD DUKCAPIL KECAMATAN TALANG KELAPA KABUPATEN BANYUASIN. *Jurnal Visionary : Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan*, 11(2), 74–84.
- Mayui, L. V., Walenta, A. Y., & Akib, K. (2024). Pelayanan Air Bersih Di Desa Mayumba Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 122–131.
- Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Afgani, M. W., & Sirodj, R. A. (2024). Triangulasi data dalam analisis data kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833.
- Putri, R. D., Ningsih, S., & Setyawati, K. (2024). Manajemen Komunikasi dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 7(2), 194–212.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Setyaningsih, K., Sari, H. R. U., & Ibrahim. (2024). Pelaksanaan Layanan Administrasi Kesiswaan di MAN 2 Palembang. *Jurnal Visionary : Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan*, 12(2), 15–21.
- Sutha, D. W. (2018). Administrasi Perkantoran. *Sidoarjo: Indomedia Pustaka*.
- Winarto, W. (2017). Persepsi Kualitas Layanan Warung Internet di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah METHONOMI*, 3(2), 107–115.
- Yunari, I. (2017). Pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (studi pada pasien rawat jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor). *Coopetition*, 8(2), 155.
- Zainuri, A., Yunita, Y., Ibrahim, Wijaya, W., Purnamasari, A., & Meyrinda, J. (2023). Pelaksanaan Kurikulum Merdeka Belajar di Pondok Pesantren Latansa Palembang Darussalam. *CENDEKIA: Jurnal Studi Keislaman*, 9(1), 29–43.
<https://doi.org/10.37348/cendekia.v9i1.230>
- Zulfa, E. R. (2014). Pengembangan Kapasitas Sekolah Luar Biasa Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Bagi Anak Berkebutuhan Khusus (Studi Di SDLBN Kedungkandang Malang). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 2(3), 388–393.