



## Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Madrasah Aliyah Negeri Enrekang

**Muh Zuljalali Walikram**

Universitas Negeri Makassar

**Muhammad Ardiansyah**

Universitas Negeri Makassar

**Sitti Habibah**

Universitas Negeri Makassar

Alamat: Jalan Tamalate I Tidung, Makassar KP. 90222

Korespondensi penulis: [zuljalali2210@gmail.com](mailto:zuljalali2210@gmail.com), [m.ardiansyah@unm.ac.id](mailto:m.ardiansyah@unm.ac.id),

[sitti.habibah@unm.ac.id](mailto:sitti.habibah@unm.ac.id)

**Abstrac.** *This study examines the quality of academic administrative services at Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Enrekang using the five service quality dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research employs a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observations, and documentation. The findings indicate that the overall quality of academic administrative services at MAN Enrekang is generally categorized as good. The dimensions of reliability, responsiveness, assurance, and empathy demonstrate strong performance, as evidenced by service accuracy, staff responsiveness, professionalism assurance, and a friendly and attentive attitude toward service users. However, in the tangibles dimension, it was found that the supporting facilities and infrastructure are still at a standard level and require improvement to enhance the comfort and efficiency of the services. These findings suggest that although the service quality is already good, improvements in the physical aspects are still necessary to support more optimal academic administrative services*

**Keywords:** service quality, academic administration, MAN Enrekang, reliability, public service

**Abstrak.** Penelitian ini mengkaji Analisis kualitas layanan administrasi akademik di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Enrekang dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik di MAN Enrekang secara umum berada dalam kategori baik. Dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati menunjukkan performa yang baik, ditandai dengan ketepatan pelayanan, responsivitas petugas, jaminan profesionalisme, serta sikap ramah dan perhatian terhadap pengguna layanan. Namun, pada dimensi bukti fisik, ditemukan bahwa fasilitas dan sarana pendukung layanan masih tergolong normal dan memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan. Temuan ini memberikan gambaran bahwa meskipun kualitas layanan sudah baik, peningkatan pada aspek fisik tetap diperlukan guna mendukung pelayanan administrasi akademik yang lebih optimal.

**Kata Kunci:** kualitas layanan, administrasi akademik, MAN Enrekang, keandalan, pelayanan publik

### LATAR BELAKANG

Sekolah adalah lembaga pendidikan yang sangat penting karena mereka menghasilkan generasi yang sangat mahir dalam menggabungkan, mengatur, dan menyusun berbagai kegiatan atau pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk memastikan bahwa proses belajar mengajar berjalan dengan lancar di institusi pendidikan, seseorang harus melakukan kegiatan yang dikenal sebagai pendidikan. Administrasi akademik sangat penting untuk mendukung proses belajar

*Received April 31, 2025; Revised Mei 28, 2025; Juni 30, 2025*

\* Muh Zuljalali Walikram, [zuljalali2210@gmail.com](mailto:zuljalali2210@gmail.com)

mengajar di sekolah. Salah satu komponen sekolah adalah administrasi akademik, yang berfungsi untuk mendukung proses belajar mengajar secara efektif dan mencapai tujuan yang ditetapkan. Administrasi akademik mencakup banyak aspek, seperti administrasi guru, administrasi siswa, dan administrasi kepegawaian.

Kegiatan administrasi, yang mencakup kegiatan manajemen dan ketatausahaan, sangat penting bagi sekolah. Karena itu, penerapan ilmu administrasi sangat penting untuk upaya pembinaan, pengembangan, dan pengendalian pendidikan melalui institusi pendidikan formal. Seseorang bahkan dapat mengalahkan unit yang tertinggi dengan menerapkan administrasi dari unit terendah tanpa menggunakan administrasi di dalam untuk mencapai tujuan. Administrasi lembaga pendidikan tidak akan berfungsi dengan baik tanpa pelaksana administrasi. Administrasi akademik adalah salah satu yang sangat berpengaruh. Untuk memastikan bahwa pendidikan berjalan dengan baik dan efisien, tenaga administrasi sekolah bertanggung jawab untuk mendukung proses pendidikan melalui layanan administrasi.

Menurut A.S. Moenir dalam (Rangkuti, 2017:83) mengemukakan definisi pelayanan sebagai berikut: pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan-pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, terutama Pasal 1 ayat (1) dan (2), pendidikan merupakan suatu proses yang dilakukan secara sadar dan terencana untuk menciptakan lingkungan serta proses belajar yang mendorong peserta didik berperan aktif dalam mengembangkan potensinya. Tujuannya adalah agar peserta didik memiliki kekuatan spiritual keagamaan, mampu mengendalikan diri, memiliki kepribadian yang baik, cerdas, berakhlak mulia, serta memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk dirinya sendiri, masyarakat, bangsa, dan negara.

Dan Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, khususnya Pasal 35 ayat 1 dan 2 yaitu (1) Standar nasional pendidikan terdiri atas standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan yang harus ditingkatkan secara berencana dan berkala. (2) Standar nasional pendidikan digunakan sebagai acuan pengembangan kurikulum, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 disebutkan bahwa pendidikan adalah suatu upaya yang dilakukan secara sadar dan terencana guna menciptakan lingkungan belajar serta proses pembelajaran yang memungkinkan peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya. Hal ini bertujuan agar mereka memiliki kekuatan spiritual, nilai-nilai keagamaan,

kemampuan mengendalikan diri, kepribadian yang baik, kecerdasan, budi pekerti luhur, serta keterampilan yang dibutuhkan bagi dirinya sendiri, masyarakat, bangsa, dan negara. Institusi pendidikan perlu meningkatkan kemampuannya dalam mewujudkan tujuan pemerintah guna mencapai mutu layanan yang sesuai dengan harapan. Pelayanan yang diberikan harus berfokus pada kepuasan para pengguna jasa.

Kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Kasmir (2017) bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi. Kualitas pelayanan adalah perwujudan usaha pemenuhan berbagai kebutuhan konsumen sesuai dengan ketepatan waktu, harapan, dan komponen keinginan dan kebutuhan lainnya dari pelanggan dengan sebaik mungkin sehingga dari sisi mutu terutama jika dibandingkan dengan pesaing

Berdasarkan Hasil evaluasi dan pengalaman sebagai alumni di MAN Enrekang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi masih belum optimal. Ini ditunjukkan oleh kurangnya staf administrasi atau rasionya tidak sebanding dengan jumlah siswa dan guru. Adapun observasi awal peneliti dengan mengambil wawancara kepala sekolah MAN Enrekang. Beberapa staff tenaga administrasi di MAN Enrekang ada beberapa yang merangkap jadi guru, yakni guru olahraga dan guru seni. Jadi belum fokus karena melihat latar belakang pendidikan mereka.

karyawan tenaga administrasi di MAN Enrekang tidak hanya bekerja sebagai staf administrasi tetapi juga mengajar. Oleh karena itu, setiap pelanggan mengharapkan layanan yang baik dari karyawannya. Oleh karena itu, untuk memenuhi tujuan ini, kualitas sumber daya manusia harus ditingkatkan untuk memenuhi tujuan memberikan layanan Pengelolaan kegiatan akademik yang berkualitas.

## **KAJIAN TEORI**

Administrasi pendidikan adalah gabungan dari dua istilah, yaitu *administrasi* dan *pendidikan*. Kedua kata tersebut memiliki makna masing-masing, namun ketika digabungkan membentuk makna baru yang lebih spesifik (Mulyono, 2017).

Menurut Taguchi, kualitas diartikan sebagai tingkat kerugian yang ditimbulkan suatu produk kepada masyarakat setelah produk tersebut dipasarkan, di luar kerugian yang berasal dari fungsi dasar produk itu sendiri (Tjiptono, 2005). Sementara itu, Kotler (2012) menyatakan bahwa kualitas berawal dari pemenuhan kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan bagaimana konsumen memandang atau menilai produk tersebut.

kualitas layanan seharusnya berakar pada pemenuhan kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan tercapainya kepuasan serta terbentuknya persepsi yang positif terhadap layanan yang diberikan.

Tantangan utamanya terletak pada kenyataan bahwa penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka terima bersifat subjektif, karena dipengaruhi oleh persepsi pribadi masing-masing individu. Selain itu, keterlibatan dan interaksi pelanggan selama proses pemberian layanan turut menambah kompleksitas dalam mengevaluasi mutu layanan tersebut.. Akibatnya, pelanggan dapat menilai layanan yang sama dengan cara yang berbeda.

Konsep kualitas pelayanan mengacu pada Bagaimana cara menginternalisasi kualitas pelayanan dalam setiap tahap penyelenggaraan layanan, dengan melibatkan seluruh anggota staf dalam organisasi. Dalam model Parasuraman, lima dimensi kualitas ini digunakan untuk menggambarkan konsep kesenjangan dalam pelayanan jasa yang muncul sebagai hasil dari perbedaan antara harapan konsumen tentang kualitas jasa yang diharapkan (harapan kualitas jasa) dan persepsi mereka tentang kualitas jasa yang ditawarkan. Jasfar (2005).

Menurut Jasfar (2005), dimensi-dimensi dalam kualitas pelayanan meliputi beberapa aspek berikut.:

1. Bukti fisik (*Tangibles*)

Menurut Jasfar (2005), bukti fisik mencakup keberadaan fasilitas fisik, perlengkapan, serta sarana komunikasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan layanan jasa. Penilaian terhadap aspek ini juga dapat diperluas dengan mempertimbangkan interaksi atau hubungan dengan konsumen lain yang juga menggunakan layanan tersebut

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan diartikan sebagai kapasitas untuk menyampaikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Hal ini mencakup kemampuan memberikan layanan secara konsisten tepat waktu, mengikuti jadwal yang telah ditentukan, serta meminimalkan kesalahan dalam setiap pelaksanaannya.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Yakni kesiapan dan kesediaan para karyawan untuk memberikan bantuan serta memenuhi kebutuhan layanan yang diharapkan oleh konsumen..

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, keramahan, kesopanan, serta kepercayaan yang ditunjukkan oleh petugas layanan, dengan tujuan menghilangkan keraguan konsumen dan memberikan rasa aman dari potensi bahaya maupun risiko.

## 5. Empati (*Empathy*)

Empati mencakup sikap dari petugas layanan maupun perusahaan dalam memahami kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi konsumen, mencakup komunikasi yang efektif, perhatian secara personal, serta kemudahan dalam menjalin hubungan atau berkomunikasi dengan pelanggan.

Moenir menyatakan bahwa beberapa kemungkinan ketidakmampuan untuk memberikan layanan pelanggan yang memadai termasuk:

- a) Tidak adanya atau kurangnya kesadaran tentang tanggung jawab dan tanggung jawab yang harus mereka penuhi;
- b) Sistem, prosedur, dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya;
- c) Pendapatan pegawai tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka meskipun secara minimal mereka memiliki gaji yang cukup.
- d) Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
- e) Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

## **METODE PENELITIAN**

Penulis menggunakan pendekatan kualitatif karena data yang dihimpun bersifat deskriptif dan tidak memerlukan analisis berbasis angka atau statistik. Tujuan dari metode ini adalah untuk memberikan penjelasan atau gambaran yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Melalui pendekatan ini, penulis dapat menjalin interaksi yang intens dengan para informan guna memperoleh informasi yang akurat. Metode penelitian kualitatif sendiri merupakan teknik pengumpulan data deskriptif dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dan studi dokumen, yang diperoleh dari individu atau pihak yang terlibat langsung dalam konteks penelitian

## **HASIL PENELITIAN**

### 1. Bukti fisik

Fasilitas dan sarana penunjang administrasi di MAN Enrekang sudah memadai, termasuk keberadaan perangkat komputer, printer, dan meja pelayanan yang berfungsi dengan baik. Namun, terdapat kendala terkait ukuran ruangan yang relatif kecil dan penataan ruang yang kurang teratur, Hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara menunjukkan bahwa sarana prasarana yang ada baik dan memadai. Akan tetapi terkendala pada ruangan yang sempit dan penataan yang kurang. Oleh karena itu, layanan ini dianggap cukup baik.

2. Keandalan

Pelayanan administrasi di MAN Enrekang dilakukan secara konsisten dan tepat waktu. Siswa dan guru melaporkan bahwa pengurusan surat dan dokumen akademik dapat diselesaikan sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan, yang menunjukkan keandalan pelayanan yang baik. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Rahmawati (2021) yang menyatakan keandalan merupakan salah satu dimensi utama dalam membangun kepuasan pelanggan. Hasil observasi dan wawancara bahwa pegawai administrasi MAN Enrekang memiliki keandalan dalam memberikan layanan. Seperti yang disebutkan di atas, pelayanan yang andal menunjukkan bahwa siswa memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Oleh karena itu, mereka diharapkan dapat terus berprestasi dan melayani dengan baik

3. Daya Tanggap

Staf administrasi menunjukkan sikap cepat tanggap dan proaktif dalam merespon permintaan dan pertanyaan dari siswa maupun guru. Daya tanggap yang tinggi ini membantu mengurangi waktu tunggu dan memberikan kepastian kepada pengguna layanan, sejalan dengan temuan Sutrisno (2020) yang menekankan pentingnya *responsiveness* dalam pelayanan pendidikan. Pelayanan ini diberikan secara cepat dan sigap agar siswa atau pihak lain yang membutuhkan tidak harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan yang diinginkan. Tolak ukur atau indikator dari daya tanggap terletak pada bagaimana suatu sistem atau penyedia layanan memberikan layanan terbaik kepada penggunaannya agar keduanya puas. Pelayanan pegawai administrasi di MAN Enrekang memiliki daya tanggap dalam memberikan pelayanan. Pelayanan tersebut menunjukkan bahwa mereka dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mereka, dan Dengan demikian, diharapkan kinerja dapat terus ditingkatkan serta pelayanan yang diberikan semakin optimal dan memuaskan.

4. Jaminan

Pegawai administrasi MAN Enrekang memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam administrasi dan bisa memberikan dukungan serta menjalin kerja sama dengan kepala sekolah dan guru, sekaligus memberikan pelayanan kepada para siswa. Dengan layanan ini, pelanggan merasa yakin karyawan administrasi dapat melayani dengan baik, sehingga konsumen tidak merasa kecewa dengan layanan yang diberikan. Hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pegawai administrasi di MAN Enrekang memberikan pelayanan yang sangat baik, karena didukung oleh kemampuan dan pengetahuan mereka yang mumpuni dalam bidang administrasi. Selain itu, pernyataan di atas menunjukkan bahwa pegawai administrasi sangat berbakat dalam memberikan layanan.

## 5. Empaty

Sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan individu siswa menjadi salah satu kekuatan dalam pelayanan administrasi di MAN Enrekang. Empati petugas memudahkan siswa dalam memahami prosedur administrasi dan memberikan rasa nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Menurut Lovelock dan Wirtz (2016), empati merupakan dimensi penting dalam pelayanan yang mencerminkan perhatian personal dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa staf administrasi MAN Enrekang telah memberikan layanan yang berempati dan memahami kebutuhan siswa dengan itu pelayanannya di kategorikan cukup baik.

## KESIMPULAN DAN SARAN

kualitas layanan administrasi akademik di MAN Enrekang secara umum tergolong baik, khususnya pada dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Namun, pada dimensi bukti fisik, masih diperlukan diperbaiki terkait ruangan yang terlalu sempit dan penata ruangan tidak teratur. Meski sebagian besar harapan pengguna telah terpenuhi. Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu layanan perlu difokuskan pada perbaikan aspek bukti fisik guna mendukung layanan yang lebih optimal, efektif, dan profesional.

Administrasi MAN Enrekang harus memperhatikan lagi penataan ruang administrasi agar petugas administrasi nyaman bekerja dan pengunjung nyaman, sehingga meningkatkan pelayanan di sekolah

## DAFTAR REFERENSI

- Anggraini, N., & Alhempri, R. R. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(9), 1923-1930.
- Irawan, B. (2012). Dimensi Kualitas Layanan: Konsep dan Perkembangannya. *Jurnal ISEI Jember*. Vol. 2 No. 1. Hal 95-108.
- Kasmir (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoors Near Mikie Holiday
- M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta: Rineka Cipta, 1990). buku Dr.Rosmiaty Azis, M.Pd.I . *Pengantar Administrasi Pendidikan*, Cetakan :Pertama (Penerbit sibuku, Februari 2016), 16.
- Rahmawati, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik di Madrasah Aliyah Negeri Kota X. *Jurnal Pendidikan Islam*, 10(2), 145-157.
- Rangkuti, Freddy. 2017. Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.221
- Sutrisno, E. (2020). Pengaruh Responsiveness terhadap Kepuasan Pelayanan di Sekolah Menengah Atas. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 5(1), 55-63.