JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 3, 2026

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TATA USAHA PADA SMA NEGERI 1 SUNGAI PANDAN

Muhammad Ikbal Jayadi [1] , Arpandi[2] , Nida Urahmah[3]
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: ikbaljayadi808@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan, baik berupa barang, jasa, maupun kemudahan. Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan administrasi tata usaha di SMA Negeri 1 Sungai Pandan. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap 13 informan yang dipilih secara purposive sampling. Analisis data menggunakan uji kredibilitas melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, diskusi, dan member check. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi masih perlu ditingkatkan pada beberapa aspek. Dimensi reliability menunjukkan keakuratan data belum optimal, meskipun ketepatan waktu pelayanan cukup baik. Dimensi tangible memperlihatkan kemampuan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana belum memadai, terutama perangkat kerja yang sudah usang. Pada dimensi responsiveness, kecepatan pelayanan masih terkendala fasilitas kerja, namun pelaksanaan pelayanan telah sesuai dengan SOP. Dimensi assurance menunjukkan keamanan data, tanggung jawab petugas, serta sikap ramah dan sopan telah berjalan dengan baik. Sementara itu, dimensi empathy menunjukkan pelayanan telah memperhatikan kebutuhan pengguna, tetapi kehadiran petugas belum konsisten. Disarankan agar sekolah meningkatkan pemeliharaan sarana dan prasarana, memperkuat disiplin pegawai, serta meningkatkan kenyamanan dan efektivitas pelayanan administrasi

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Tata Usaha SMA Negeri 1 Sungai Pandan.

ABSTRACT

Service is defined as a series of activities provided to the public to meet the needs and expectations of service recipients, whether in the form of goods, services, or conveniences. This study aims to assess the quality of administrative services at SMA Negeri 1 Sungai Pandan. A qualitative, descriptive research method was employed. Data were collected through observation, interviews, and document analysis involving 13 informants selected via purposive sampling. Data analysis utilized credibility checks involving extended observation, increased persistence, discussions, and member checking. The results indicate that the quality of administrative services requires improvement in several areas. Regarding the reliability dimension, data accuracy was found to be suboptimal, although service timeliness was satisfactory. The tangibles dimension revealed inadequacies in human resources and facilities—specifically, outdated work equipment. In terms of responsiveness, service

speed was hindered by facility limitations, although service delivery adhered to Standard Operating Procedures (SOPs). The assurance dimension demonstrated that data security, staff accountability, and courteous, friendly attitudes were effectively maintained. Meanwhile, the empathy dimension showed that while services addressed user needs, staff availability was inconsistent. It is recommended that the school improve facility maintenance, strengthen staff discipline, and enhance the comfort and effectiveness of administrative services..

***Keywords**: Service, Service Quality, Administration Office of SMA Negeri 1 Sungai Pandan.*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian tindakan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, baik berupa barang, jasa, maupun kemudahan, dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan. Dalam konteks umum, pelayanan tidak hanya terbatas pada sektor bisnis atau komersial, tetapi juga mencakup berbagai aspek kehidupan seperti pelayanan publik oleh pemerintah, pelayanan kesehatan, pendidikan, transportasi, hingga interaksi sosial sehari-hari. Kualitas pelayanan merupakan faktor penentu kepuasan pengguna jasa dalam berbagai sektor kehidupan. Secara universal, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dimensi-dimensi ini berlaku lintas sektor, baik bisnis maupun publik, karena pada hakikatnya setiap penyedia layanan dituntut untuk memenuhi harapan penerima layanan. Dalam konteks pelayanan publik, penerapan dimensi tersebut menjadi semakin krusial mengingat pengguna layanan adalah masyarakat luas yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Kegagalan dalam memenuhi standar kualitas pelayanan dapat menimbulkan ketidakpercayaan publik serta menurunkan citra institusi penyelenggara layanan. Pelayanan publik memiliki karakteristik yang berbeda dengan pelayanan komersial karena sifatnya yang non-profit, terikat regulasi, dan bertujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat

Tata Usaha (TU) merupakan komponen vital dalam struktur organisasi suatu lembaga, baik instansi pemerintahan, sekolah, maupun perusahaan. Keberadaan TU tidak dapat dipisahkan dari upaya menciptakan administrasi yang tertib, efisien, dan akuntabel. Secara historis, fungsi TU berkembang dari sekadar pencatatan surat-menyurat dan kearsipan sederhana menjadi pusat koordinasi informasi, pengelolaan data kepegawaian, serta pelayanan publik. Di era digital saat ini, tuntutan terhadap kinerja TU semakin tinggi karena masyarakat memerlukan layanan yang cepat, transparan, dan terintegrasi. Namun, masih banyak lembaga yang menghadapi kendala seperti sumber daya manusia yang kurang terlatih, sistem informasi yang belum memadai, serta prosedur kerja yang tumpang tindih. Oleh karena itu, penguatan peran TU melalui modernisasi administrasi dan peningkatan kompetensi petugas menjadi kebutuhan mendesak untuk mendukung efektivitas

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 3, 2026

organisasi secara keseluruhan. Fungsi penting dari unit tata usaha (TU) yang menangani berbagai kegiatan non-pembelajaran, seperti pendaftaran peserta didik baru, pengelolaan data kesiswaan, penerbitan dokumen (rapor, ijazah, surat keterangan), pengurusan kepegawaian, serta pengelolaan sarana dan prasarana. Unit ini menjadi garda terdepan dalam memberikan layanan langsung kepada siswa, orang tua, guru, dan pihak eksternal seperti dinas pendidikan atau instansi lain.

Kualitas pelayanan administrasi sekolah sangat menentukan efisiensi proses belajar mengajar, karena jika layanan administrasi lambat atau tidak akurat, maka akan mengganggu aktivitas akademik. Berdasarkan berbagai penelitian, masalah umum yang sering muncul di unit administrasi sekolah antara lain antrean panjang saat pendaftaran, ketidakjelasan prosedur, dokumen yang hilang, serta kurangnya keterampilan petugas dalam mengoperasikan sistem informasi manajemen sekolah.

METODE

Tujuan dari penelitian ini ialah guna mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha Pada SMA Negeri 1 Sungai Pandan, dan bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi kualitas pelayanan merujuk Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7)

Penelitian kualitatif dipakai dalam penelitian ini. Metode ini menekankan pada fitur data yang mendalam untuk menghasilkan hasil studi yang berkualitas tinggi. Ataupun, sebuah metode untuk melakukan penelitian yang bergantung pada penyediaan deskripsi data yang terperinci, atau serangkaian frase yang terstruktur dengan baik yang bergerak secara metodis dari pengumpulan data hingga analisis dan pelaporan. Dalam kaitannya dengan "Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha Pada SMA Negeri 1 Sungai Panda", maka fenomena-fenomena lapangan yang terjadi di lapangan dideskripsikan.

Penelitian ini merupakan contoh penelitian deskriptif, yang bermaksud guna memberikan gambaran atau uraian yang sejujurnya mengenai keadaan objek pada saat penelitian dilakukan dengan mengacu pada fakta-fakta yang ada pada saat itu dan yang diamati di lapangan sumber informasi yang diambil menggunakan metode penarikan informasi. Secara kongket penulisan dalam penelitian ini akan mendistribusikan fenomena yang berkaitan dengan "Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha Pada SMA Negeri 1 Sungai Panda". Dalam melalui proses berupa data kualitatif analisis dan penelitian data tersebut dengan merujuk pada konsep atau teori yang relevan.

Sumber data dalam penelitian ini sesuai dengan teknik pemakian sumber data utama sebagai Sumber informasi yang diambil dengan menggunakan metode penarikan sumber data, yaitu tiga belas orang yang dipilih secara acak. Observasi, wawancara, serta dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Sedangkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan merupakan strategi analisis data yang dipakai penulis. Salah satu cara

untuk memastikan keabsahan temuan penelitian kualitatif ialah dengan menggunakan metode seperti membercheck, triangulasi, analisis kasus negatif, peningkatan ketekunan penelitian, dan perpanjangan pengamatan.

PEMBAHASAN

1. *Reliability*

Reliability atau kehandalan, kapasitas bisnis untuk secara teratur dan akurat memberikan layanan yang dijanjikan; kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, yang meliputi cepat, memberikan layanan yang konsisten serta bebas dari kesalahan kepada semua pelanggan; menunjukkan empati, dan sangat tepat.

a. Pelayanan yang akurat

Pelayanan yang akurat adalah kemampuan untuk memberikan informasi, bantuan, dan layanan kepada orang lain dengan tepat dan sesuai dengan kebutuhan atau permintaan mereka

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan data di sekolah belum baik karena masih ditemukan ketidaksesuaian dan ketidakakuratan data antar sistem. Permasalahan seperti kesalahan pengetikan, data yang belum sinkron, serta perlunya perbaikan berulang menunjukkan bahwa proses pengelolaan data masih memerlukan peningkatan ketelitian, validasi, dan pemeriksaan secara berkala agar kualitas pelayanan data menjadi lebih baik dan akurat.

b. Ketepatan waktu

Ketepatan Waktu merujuk pada melakukan sesuatu atau memenuhi suatu kewajiban sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau diharapkan. Ini mencakup aspek disiplin dan ketaatan terhadap jadwal atau tenggat waktu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di sekolah secara umum sudah berjalan dengan cukup baik, teratur, dan cukup tepat waktu dalam memenuhi kebutuhan administrasi siswa maupun pegawai. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan keterlambatan, terutama pada layanan yang memerlukan persetujuan atau tanda tangan kepala sekolah.

2. *Tangibles*

Tangibles atau bukti fisik, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan bukti eksistensi kepada pihak luar. Salah satu cara untuk mengevaluasi penyedia layanan adalah dengan melihat bangunan fisik, infrastruktur, dan lingkungan di sekitarnya. Hal ini mencakup

lokasi fisik (bangunan, dan lain-lain), peralatan dan mesin (teknologi), dan cara pekerja menampilkan diri mereka.

a. Kemampuan/ Skill SDM

Kemampuan/Skil Sumber Daya Manusia (SDM) adalah tingkat pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif, efisien, dan profesional. Kemampuan tersebut mencakup penguasaan teknis, kemampuan berkomunikasi, pemecahan masalah, serta kemampuan beradaptasi dengan perubahan sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kemampuan dan keterampilan sumber daya manusia (SDM) pada bagian tata usaha SMAN 1 Sungai Pandan belum baik. Pegawai pada umumnya telah memiliki kemampuan teknis yang memadai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan bidang dan tanggung jawab masing-masing. Namun, kemampuan dalam aspek koordinasi, komunikasi, serta pemahaman terhadap peran dan tugas rekan kerja masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut menyebabkan koordinasi dalam pelaksanaan pekerjaan belum berjalan secara optimal.

b. Sarana dan prasarana

Sarana lebih menekankan pada peralatan atau alat yang digunakan untuk menjalankan aktivitas tertentu, sedangkan prasarana lebih menekankan pada infrastruktur atau fasilitas yang mendukung pelaksanaan aktivitas tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di bagian tata usaha masih belum baik. Beberapa perangkat seperti komputer dan laptop sudah lama, sering mengalami gangguan, dan bekerja lambat sehingga menghambat pekerjaan. Selain itu, jumlah fasilitas belum sebanding dengan jumlah siswa dan pegawai, serta ruang kerja yang terbatas membuat penataan kerja dan arsip kurang rapi.

3. *Responsiveness*

Responsiveness atau ketanggapan, khususnya, kemampuan komunikasi yang memungkinkan seseorang untuk membantu klien dengan cepat dan akurat serta menyampaikan informasi dengan jelas. Kesan pelanggan terhadap kualitas layanan akan terpengaruh secara negatif ketika mereka dibiarkan menunggu tanpa penjelasan yang jelas.

a. Pelayanan cepat

Kecepatan pelayanan mengacu pada kemampuan untuk menangani atau menyelesaikan suatu tugas atau permintaan dengan cepat dan efisien. Ini melibatkan respons yang cepat terhadap permintaan pelanggan atau kebutuhan lainnya, serta kemampuan untuk menyelesaikan tugas dalam waktu yang singkat tanpa mengorbankan kualitas atau akurasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan di Tata Usaha SMAN 1 Sungai Pandan masih belum optimal. Hal ini dipengaruhi oleh sarana prasarana yang kurang memadai, seperti penggunaan komputer lama yang memperlambat pekerjaan, serta ketergantungan pada kehadiran pihak tertentu dalam proses administrasi. Selain itu, kurangnya pemahaman pengguna terhadap alur pelayanan dan adanya perbaikan dokumen juga menyebabkan beberapa pelayanan mengalami keterlambatan meskipun pegawai telah berusaha memberikan pelayanan secepat mungkin

b. Pelayanan sesuai

Pelayanan sesuai adalah kemampuan untuk memberikan layanan atau dukungan yang memenuhi atau melampaui harapan, kebutuhan, atau standar yang telah ditetapkan. Pelayanan sesuai menekankan pentingnya responsif terhadap kebutuhan pelanggan atau penerima layanan, serta kemampuan untuk menyediakan layanan yang efektif dan bermakna.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pelayanan di SMAN 1 Sungai Pandan telah berjalan dengan cukup baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Dari hasil wawancara, diketahui bahwa pelayanan yang diberikan telah menyesuaikan kebutuhan dan permintaan pegawai maupun siswa sehingga dinilai responsif dan memuaskan. Sementara itu, hasil observasi memperlihatkan bahwa petugas pelayanan melaksanakan tugas dengan baik, responsif, dan efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di SMAN 1 Sungai Pandan sudah baik, efektif, serta sesuai dengan harapan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

4. *Assurance*

Assurance atau jaminan dan kepastian, kepercayaan pelanggan terhadap suatu bisnis berkorelasi langsung dengan tingkat keahlian, keramahan, dan kompetensi stafnya. Termasuk di dalamnya adalah: kemampuan berkomunikasi, kepercayaan, keamanan, kompetensi, dan kesopanan

a. Keamanan Data/Berkas

Keamanan data/berkas merupakan upaya untuk melindungi seluruh dokumen dan informasi agar tetap terjaga kerahasiaan, keutuhan, serta ketersediaannya dari risiko kehilangan, kerusakan, penyalahgunaan, maupun akses oleh pihak yang tidak berwenang. Penerapan keamanan data dan berkas bertujuan untuk memastikan bahwa informasi dapat digunakan secara tepat, aman, dan bertanggung jawab sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Berdasarkan hasil observasi wawancara dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa aspek keamanan di Tata Usaha SMAN 1 Sungai Pandan telah diterapkan dengan sangat baik. Dokumen yang diterima dari siswa maupun pihak lain dikelola melalui proses pencatatan,

penyimpanan, dan pengarsipan yang sistematis. Selain itu, arsip disimpan secara rapi sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga keamanan data tetap terjaga dan memudahkan petugas dalam menemukan kembali dokumen ketika diperlukan

b. Tanggung Jawab petugas

Tanggung jawab petugas adalah kesediaan dan komitmen seorang pegawai untuk melaksanakan tugas, wewenang, dan kewajiban yang telah diberikan sesuai dengan peraturan, prosedur, serta standar yang berlaku. Tanggung jawab tersebut tercermin dari kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat, disiplin, jujur, dan dapat dipertanggungjawabkan demi tercapainya tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, tanggung jawab petugas tata usaha SMAN 1 Sungai Pandan telah terlaksana dengan baik. Petugas menjalankan tugas sesuai dengan kewajiban masing-masing, menyelesaikan pekerjaan secara bertanggung jawab, serta tetap berupaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas telah memberikan kontribusi positif terhadap kelancaran pelayanan administrasi.

c. Sopan santun

Sopan santun adalah perilaku atau sikap yang mencerminkan kesopanan, kepatuhan terhadap norma-norma sosial, dan tata krama yang baik dalam berinteraksi dengan orang lain. Ini mencakup penggunaan bahasa yang sopan, menghormati privasi dan ruang pribadi orang lain, serta menunjukkan sikap yang ramah dan menghargai dalam berbagai situasi sosial.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa sopan santun pegawai tata usaha di SMAN 1 Sungai Pandan sudah sangat baik. Pegawai menunjukkan sikap ramah, sopan, dan santun dalam memberikan pelayanan kepada siswa, guru, maupun tamu. Selain itu, pegawai juga menerapkan sikap senyum, salam, dan sapa, serta mampu memberikan arahan dengan baik sehingga menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, tertib, dan menyenangkan.

5. *Emphaty*

Empathy secara khusus, mengenali permintaan konsumen melalui perhatian yang tulus dan personal yang diberikan kepada pelanggan. Di mana sebuah bisnis diharapkan dapat mengenal kliennya, memenuhi kebutuhan mereka, dan tersedia pada waktu yang tepat bagi mereka.

a. Memahami keinginan siswa/i dan pegawai

Keinginan pengunjung merujuk pada berbagai kebutuhan, harapan, dan aspirasi yang dimiliki oleh sekelompok orang dalam suatu komunitas atau seseorang

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan tata usaha di SMAN 1 Sungai Pandan sudah berjalan cukup baik dan sesuai dengan kebutuhan siswa maupun guru. Pegawai dinilai responsif, tertib, serta mampu memberikan pelayanan administrasi dengan baik. Namun, masih terdapat beberapa kebutuhan yang belum terpenuhi secara maksimal dan beberapa proses pelayanan memerlukan waktu cukup lama sehingga terkadang terjadi keterlambatan.

b. Memahami kebutuhan siswa/i dan pegawai

Kebutuhan masyarakat adalah segala hal yang diperlukan oleh sekelompok orang dalam suatu komunitas atau masyarakat untuk memenuhi kehidupan mereka secara layak dan berkelanjutan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan tata usaha di SMAN 1 Sungai Pandan masih belum baik. Meskipun kebutuhan siswa dan guru umumnya dapat terpenuhi, masih terdapat beberapa kendala seperti staf yang tidak selalu berada di tempat, proses pelayanan yang terkadang lambat, serta penggunaan komputer yang sering mengalami gangguan. Selain itu, pegawai lain sering harus membantu mencari dokumen atau file sehingga pelayanan menjadi kurang efisien dan memerlukan waktu lebih lama

6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha Pada SMA Negeri 1 Sungai Pandan

a. Faktor yang mendukung

1) Data arsip tersimpan dengan baik

Berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan keamanan dokumen dan arsip di Tata Usaha SMA Negeri 1 Sungai Pandan telah dikelola dengan baik melalui sistem pencatatan dan pengarsipan yang tertib serta sistematis. Dokumen administrasi disimpan sesuai prosedur dan dikelompokkan berdasarkan jenisnya sehingga keamanan arsip tetap terjaga, risiko kehilangan atau tercecernya dokumen dapat diminimalkan, serta proses pencarian kembali dokumen menjadi lebih mudah dan cepat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan arsip telah mendukung kelancaran dan efektivitas pelayanan administrasi.

2) Petugas menjalankan tugas sesuai dengan kewajiban

Berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan petugas Tata Usaha SMA Negeri 1 Sungai Pandan telah memiliki rasa tanggung jawab yang baik dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Petugas menjalankan pekerjaan sesuai dengan pembagian tugas dan ketentuan yang berlaku, menyelesaikan setiap pekerjaan secara sungguh-sungguh.

3) Pegawai bersikap ramah, sopan, dan santun dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan dari hasil penelitian pegawai sudah menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan santun dalam memberikan pelayanan. Sikap tersebut tercermin dari cara petugas berkomunikasi dengan baik, memberikan informasi dan arahan secara sopan, serta melayani setiap pengguna layanan dengan penuh rasa hormat. Penerapan sikap tersebut menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan mendukung terselenggaranya pelayanan administrasi yang berkualitas.

b. Faktor yang menghambat

1) Terdapat perbedaan antara data Dapodik dan data pada aplikasi

Berdasarkan dari hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya masih adanya ketidaksesuaian data antara aplikasi, Dapodik, dan dokumen administrasi siswa. Meskipun sistem pelayanan telah memanfaatkan aplikasi, perbedaan data masih sering terjadi sehingga petugas harus melakukan validasi, pengecekan, dan pencocokan data secara berulang sebelum pelayanan dapat diselesaikan.

2) Komputer atau alat penujang pelayanan kurang memadai atau kurang pembaharuan

Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa Beberapa fasilitas kerja, seperti komputer, server, dan jaringan internet, sudah berusia lama dan sering mengalami gangguan sehingga menghambat proses pengolahan data serta memperlambat pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan pelaksanaan pekerjaan belum optimal dan berdampak pada kelancaran pelayanan kepada pengguna layanan..

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha Pada SMA Negeri 1 Sungai Pandan belum baik hal tersebut dapat diihat pada: Pertama, *Reability* meliputi indikator pelayanan yang akurat belum baik karena masih ditemukan ketidaksesuaian dan ketidakakuratan data antar sistem dan indikator ketepatan waktu kurang cukup baik, teratur, dan cukup tepat waktu dalam memenuhi kebutuhan administrasi siswa maupun pegawai. Kedua *Tangible* meliputi indikator mengenai Kemampuan/skil SDM belum baik menunjukkan kemampuan dalam aspek koordinasi, komunikasi, serta pemahaman terhadap peran dan tugas rekan kerja masih perlu ditingkatkan dan indikator sarana dan prasarana masih belum baik. Beberapa perangkat seperti komputer dan laptop sudah lama, sering mengalami gangguan, dan bekerja lambat sehingga menghambat pekerjaan. Ketiga *Responsiveness* meliputi indikator kecepatan pelayanan kurang baik kurangnya pemahaman pengguna terhadap alur pelayanan dan adanya perbaikan dokumen juga menyebabkan beberapa pelayanan mengalami keterlambatan

meskipun pegawai telah berusaha memberikan pelayanan secepat mungkin. dan indikator pelayanan sesuai cukup baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Keempat *Assurance*, meliputi indikator keamanan Data/Berkas sangat baik. Dokumen yang diterima dari siswa maupun pihak lain dikelola melalui proses pencatatan, penyimpanan, dan pengarsipan yang sistematis. indikator Tanggung jawab petugas baik Petugas menjalankan tugas sesuai dengan kewajiban masing-masing, menyelesaikan pekerjaan secara bertanggung jawab, serta tetap berupaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku dan jabatan rekan kerja lainnya belum berjalan dengan baik. dan indikator sopan santun sangat baik. Pegawai menunjukkan sikap ramah, sopan, dan santun dalam memberikan pelayanan kepada siswa, guru, maupun tamu. Kelima *Emphaty* meliputi indikator keinginan siswa/i dan pegawai cukup baik dan sesuai dengan kebutuhan siswa maupun guru. Pegawai dinilai responsif, tertib, serta mampu memberikan pelayanan administrasi dengan baik. dan indikator Memahami kebutuhan siswa/i belum baik. Meskipun kebutuhan siswa dan guru umumnya dapat terpenuhi, masih terdapat beberapa kendala seperti staf yang tidak selalu berada di tempat, proses pelayanan yang terkadang lambat, serta penggunaan komputer yang sering mengalami gangguan. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha Pada SMA Negeri 1 Sungai Pandan terbagi menjadi dua yaitu: 1) Faktor pendukung meliputi: Data arsip tersimpan dengan baik, Petugas menjalankan tugas sesuai dengan kewajiban dan Pegawai bersikap ramah, sopan, dan santun dalam memberikan pelayanan. 2) Faktor penghambat meliputi: Terdapat perbedaan antara data Dapodik dan data pada aplikasi, dan Komputer atau alat penujang pelayanan kurang memadai atau kurang pembaharuan

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta

Agusmila. Sri. 2023. *Manajemen Pelayanan Publik.* Amuntai: CV. Hemat Publishing.

Ariani, Dorothea W. 2021. *Manajemen Kualitas.* Universitas Terbuka. dan (2020). *Manajemen Kualitas.*

Baali Y. *Et al*. 2023. *Manajemen Kualitas.* CV GETPRESS INDONESIA

Fawahid. *Et al*. 2024. *Konsep Manajemen Ketatausahaan Di Sekolah*. Vol. 2 No. 2 (Maret 2024) 137-146.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik.* Rajawali Pers PT Raja Grafindo Persada.

Jumiati. 2023. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara.* STIA Amuntai.

Revida, Erika. *Et al*. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik.* Yayasan Kita Menulis.

Sinambela. *Et al.* 2019. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi: Dilengkapi dengan Metode R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sulistiyowati, W. 2018. *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. UMSIDA Press

Winengan. 2021. *Pelayanan Publik Media Interaksi Pemerintah Dan Masyarakat*. Sanabil

Yuridha, Ellza. 2023. *Kualitas Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara*. STIA Amuntai.