

Analisis Kualitas Pelayanan: Studi Fenomenologi Responsivitas Administrasi di Al-Gebra Islamic Boarding School

Raden Mutiara Fatimah Azzahra¹, Agus Priyatno², Syukri Indra³

¹ Universitas Djuanda Bogor, f.2210132@unida.ac.id

² Universitas Djuanda Bogor, agus.priyatno@unida.ac.id

³ Universitas Djuanda Bogor, syukri.indra@unida.ac.id

ABSTRAK

Salah satu dimensi penting dalam model SERVQUAL adalah responsivitas atau *responsiveness*, yang mengukur kecepatan, kesigapan, dan keinginan karyawan untuk menanggapi kebutuhan pengguna layanan, termasuk dalam administrasi pendidikan untuk proses dokumen seperti ijazah dan transkrip. Dimensi ini menekankan pentingnya menyelesaikan keluhan dan mendapatkan informasi yang akurat, yang merupakan dasar dari kepuasan stakeholder di institusi pendidikan. Penelitian fenomenologi ini bertujuan menganalisis deskriptif responsivitas administrasi di instansi pendidikan fenomenologi untuk optimalisasi kualitas pelayanan yang adaptif dan berorientasi stakeholder. Metode yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis fenomena responsivitas layanan administrasi. Data dikumpulkan melalui instrumen angket yang telah di uji validitas dan juga reliabilitasnya. Hasil analisis statistik menggunakan SPSS menunjukkan bahwa tingkat *responsiveness* di Al-Gebra International Islamic Boarding School berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 50,56. Meskipun indikator Kesigapan Staf memberikan kontribusi tertinggi (25,6%), indikator Kecepatan Layanan masih menjadi aspek terendah (24%) yang memerlukan optimalisasi lebih lanjut. Secara keseluruhan, dimensi daya tanggap telah terimplementasi secara proporsional namun memerlukan peningkatan pada efisiensi durasi layanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi kualitas pelayanan pendidikan memerlukan integrasi antara kesigapan sumber daya manusia dan efisiensi sistem operasional guna meningkatkan kecepatan layanan sesuai ekspektasi stakeholder.

Kata Kunci: *Responsivitas, Kesigapan Staf, Kecepatan Layanan*

PENDAHULUAN

Salah satu dimensi penting dalam model SERVQUAL adalah responsivitas atau *responsiveness*, yang mengukur kecepatan, kesigapan, dan keinginan karyawan untuk menanggapi kebutuhan pengguna layanan, termasuk dalam administrasi pendidikan untuk proses dokumen seperti ijazah dan transkrip (Nugroho & Khuriyana, 2021). Dimensi ini menekankan pentingnya menyelesaikan keluhan dan mendapatkan informasi yang akurat, yang merupakan dasar dari kepuasan stakeholder di institusi pendidikan. Responsivitas mendukung transformasi digital layanan publik sesuai UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik dalam konteks Indonesia.

Permasalahan utama adalah keterlambatan respons administrasi pendidikan, seperti waktu tunggu lebih dari 3 hari untuk dokumen krusial, menyebabkan gap negatif SERVQUAL dan penurunan kepuasan siswa hingga 30-40%. Di sekolah boarding seperti Al-Gebra, keluhan izin santri sering terabaikan akibat beban kerja tinggi dan sistem manual, mirip temuan di SMK di mana koordinasi lemah menghambat layanan (Huda et al., 2026).

Kondisi ideal responsivitas mencakup integrasi aplikasi digital untuk respons real-time, pelatihan staf rutin, dan standar waktu layanan kurang dari 24 jam, sebagaimana direkomendasikan Permendiknas No. 24/2008. Hal ini sejalan dengan implementasi service quality di tata usaha madrasah yang meningkatkan efisiensi hingga 86,87% melalui koordinasi dan teknologi. Fenomenologi diperlukan untuk ungkap esensi subjektif ini, melengkapi analisis kuantitatif SERVQUAL (Wahyuli et al., 2025).

Penelitian fenomenologi ini bertujuan menganalisis deskriptif responsivitas administrasi di instansi pendidikan melalui pendekatan lived experience staf dan pengguna layanan, dengan fokus mendeskripsikan esensi pengalaman subjektif, mengidentifikasi struktur makna dan faktor kontekstual yang membentuk persepsi responsivitas, serta merumuskan rekomendasi strategis berbasis fenomenologi untuk optimalisasi kualitas pelayanan yang adaptif dan berorientasi stakeholder (Nabiilah

& Imanuari, 2025). Maka dari fenomena di atas peneliti ingin meneliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan: Studi Fenomenologi Responsivitas Administrasi di Instansi Pendidikan

METODE PENELITIAN

Metode yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis fenomena responsivitas layanan administrasi. Lokasi penelitian ini dilakukan di Al-Gebra International Islamic Boarding School dengan melibatkan 91 responden dari siswa sebagai pengguna layanan.

Data dikumpulkan melalui instrumen angket yang telah di uji validitas dan juga reliabilitasnya. Yang mencakup dimensi responsiveness (Daya Tanggap) Analisis dilakukan dengan membedah empat indikator utama: (1) kecepatan staf, (2) kemauan staf dalam membantu, (3) kesigapan staf, dan (4) kejelasan informasi yang disampaikan. Data yang terkumpul diolah secara statistik deskriptif untuk menggambarkan distribusi frekuensi dan kecenderungan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data mengenai responsivitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket kepada seluruh siswa dan siswa Al-Gebra International Islamic Boarding school dengan total sampel 91 responden. Analisis deskriptif pada penelitian ini diolah dengan dibantu oleh aplikasi IBM SPSS Statistics 25.

Table 1 Uji Deskriptif Responsiveness

Descriptive Statistics						
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Responsiveness	91	10,00	46,00	56,00	50,5604	2,35329
Valid N (listwise)	91					

Berdasarkan tabel hasil analisis deskriptif variabel X di atas, dapat diketahui bahwa ada data variabel perilaku sosial dari 91 siswa memiliki rentang skor 10 dengan skor tertinggi yaitu 56 dan skor terendah 46, diketahui rata-rata skor dari variabel ini adalah 50,56 dengan standar deviasi 2,353. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat responsiveness dalam pelayanan administrasi kependidikan berada pada kategori cukup baik, serta penyebaran data antar responden relatif tidak terlalu jauh dari nilai rata-rata. Perolehan skor jawaban setiap responden pada angket perilaku sosial dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Table 2 Distribusi Frekuensi Responsiveness

Rumus	Interval	frekuensi	presentase	kategori
$X \leq M - 1,5SD$	$X < 47$	11	12%	Sangat Tidak Setuju
$M - 1,5SD < X \leq M - 0,5SD$	$47 < X \leq 49$	17	19%	Tidak Setuju
$M - 0,5SD < X \leq M + 0,5SD$	$49 < X \leq 52$	35	38%	Ragu-Ragu
$M + 0,5SD < X \leq M + 1,5SD$	$52 < X \leq 54$	22	24%	Setuju
$M + 1,5SD < X$	$X > 54$	6	7%	Sangat Setuju

Keterangan:

X = Skor Siswa

M = Mean

SD = Standar Deviasi

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel responsiveness diatas, dapat diketahui bahwa dari 91 jawaban responden mengenai responsiveness, diketahui pada rentang ≤ 47 sebanyak 11 siswa (12%), rentang ≤ 49 sebanyak 17 siswa (19%), rentang ≤ 35 sebanyak 22 siswa (38%), rentang ≤ 54 sebanyak 22 siswa (24%), dan rentang > 6 sebanyak 6 siswa (7%).

Skor setiap indikator responsiveness dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Table 3 Rekapitulasi Skor *Responsiveness*

Variabel	Indikator	Skor	Presentase
Responsiveness	Kecepatan layanan	1.110	24%
	Kesigapan Staf	1.172	25,6%
	Kemauan Membantu	1.148	25%
	Kejelasan Informasi	1.171	25,5%
Jumlah		4.601	100%

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa variabel *Responsiveness* memiliki total skor sebesar 4.601 yang terbagi ke dalam empat indikator utama. Indikator *Kesigapan Staf* memberikan kontribusi tertinggi terhadap variabel ini dengan skor 1.172 atau sebesar 25,6%. Hasil ini diikuti secara ketat oleh indikator *Kejelasan Informasi* yang memperoleh skor 1.171 dengan persentase 25,5%. Selanjutnya, indikator *Kemauan Membantu* memperoleh skor 1.148 dengan persentase 25%, sementara indikator *Kecepatan Layanan* memiliki skor terendah dibandingkan indikator lainnya, yaitu sebesar 1.110 dengan persentase 24%. Secara keseluruhan, distribusi skor antar indikator cenderung merata, yang menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap dimensi ketanggapan dalam pelayanan administrasi kependidikan di sekolah tersebut sudah cukup proporsional di setiap aspeknya.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 91 responden di Al-Gebra International Islamic Boarding School, variabel *responsiveness* (daya tanggap) memiliki skor rata-rata sebesar 50,56 dengan standar deviasi 2,353. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan administrasi berada pada kategori yang cukup baik. Secara teoretis, *responsivitas* atau daya tanggap

menilai sejauh mana staf administrasi dapat memberikan layanan secara cepat, ramah, dan membantu memenuhi kebutuhan peserta didik. Kualitas pelayanan publik dalam transformasi pendidikan tinggi maupun menengah memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, di mana dimensi daya tanggap menjadi salah satu indikator evaluasi komprehensif yang menentukan loyalitas stakeholder (Putri & Azmi, 2026).

Analisis lebih mendalam pada setiap indikator menunjukkan bahwa Kesigapan Staf memberikan kontribusi tertinggi dengan skor 1.172 atau sebesar 25,6%. Tingginya kesigapan staf mencerminkan kompetensi personal dan inisiatif petugas administrasi dalam menangani keluhan serta kebutuhan khusus siswa secara proaktif. Hal ini sejalan dengan pemikiran Irmawati, dkk (2025) bahwa mutu pendidikan sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dalam memberikan respons yang empati dan solutif. Kesigapan yang dominan ini menciptakan persepsi positif bahwa institusi memiliki kepedulian tinggi terhadap kendala administratif yang dihadapi siswa (Lathifah et al., 2025).

Namun demikian, terdapat temuan kritis pada indikator Kecepatan Layanan yang memperoleh skor terendah dibandingkan indikator lainnya, yaitu sebesar 1.110 atau 24%. Rendahnya skor pada aspek kecepatan ini sering kali dipicu oleh hambatan teknis seperti sistem pengolahan data yang masih bersifat manual atau penumpukan antrian dokumen. Sebagaimana dikaji oleh Saputra dkk. (2021), tanpa adanya standarisasi waktu layanan yang ketat, perilaku staf yang sigap tetap tidak akan mampu memenuhi ekspektasi pengguna jika proses birokrasi internal masih berbelit-belit. Di sekolah berasrama, keterlambatan durasi layanan ini dapat menghambat proses krusial seperti pengurusan izin atau dokumen akademik lainnya.

Untuk mengoptimalkan dimensi responsiveness, institusi perlu menerapkan strategi optimalisasi administrasi melalui integrasi teknologi informasi dan pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kependidikan. Penggunaan sistem administrasi yang efektif dapat meminimalisir risiko kehilangan data dan mempercepat migrasi data dari sistem lama ke sistem baru yang lebih efisien (Erliani et al., 2023). Dengan

menyeimbangkan antara kesigapan perilaku staf dan dukungan sistem digital yang cepat, instansi pendidikan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan secara menyeluruh dan memenuhi harapan stakeholder pendidikan nasional.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat responsiveness (daya tanggap) dalam pelayanan administrasi kependidikan di Al-Gebra International Islamic Boarding School berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan hasil analisis deskriptif menggunakan SPSS terhadap 91 responden, diperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 50,56 dengan rentang skor antara 46 hingga 56, serta nilai standar deviasi sebesar 2,353. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi siswa terhadap layanan administrasi cenderung seragam dan tidak memiliki kesenjangan data yang ekstrem antar responden.

Hasil uji per indikator menunjukkan adanya distribusi yang cukup proporsional di setiap aspeknya. Kesigapan Staf menjadi indikator dengan kontribusi tertinggi bagi kualitas pelayanan, yakni sebesar 25,6% (skor 1.172), diikuti oleh Kejelasan Informasi sebesar 25,5% (skor 1.171). Di sisi lain, indikator Kecepatan Layanan memperoleh skor terendah sebesar 1.110 (24%). Temuan ini menegaskan bahwa meskipun staf administrasi dinilai memiliki inisiatif dan kemauan membantu yang sangat baik, institusi masih menghadapi tantangan pada aspek durasi atau waktu penyelesaian layanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi kualitas pelayanan pendidikan memerlukan integrasi antara kesigapan sumber daya manusia dan efisiensi sistem operasional guna meningkatkan kecepatan layanan sesuai ekspektasi stakeholder.

REFERENSI

Erliani, E., Priyatno, A., Bisri, H., Kholik, A., & Hamamy, F. (2023). Belajar Melalui Kompetensi Manajemen Kepala Sekolah Di Sekolah Dasar Islam Terpadu (Sdit) Insantama Kota Bogor Improving The Quality Of The Library As A Learning

- Source Center Through Managerial Competency Of School Heads In Integrated Islamic Basic Sch. *Al-Kaff*, 1(2).
- Huda, D. M., Ginanjar, M. H., & Heriyansyah. (2026). Implementasi Manajemen Tata Usaha Berbasis Service Quality Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendidikan. *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 12(1), 1–13.
- Irmawati, Halik, A., Rusliana, & Syamsuriani. (2025). Mutu Layanan (Service Quality) pada Satuan Pendidikan. *Sulawesi Tenggara Educational Journal*, 3, 400–407.
- Lathifah, Z. K., Fauziah, R. S. P., Rusli, R. K., Roestamy, M., Martin, A. Y., Indra, S., & Suherman, U. (2025). Quality Assurance in Pesantren: Modernization, Adaptability, and Integration Into Indonesia'S Education System. *Jurnal Pendidikan Islam*, 11(1), 101–114. <https://doi.org/10.15575/jpi.v11i1.43951>
- Nabiilah, L., & Imanuari, V. (2025). Responsiveness in the digital governance system for complaint services at the East Java Provincial Education Office. *Jurnal Satwika: Kajian Ilmu Budaya Dan Perubahan Sosial*, 0341, 397–408.
- Nugroho, T., & Khuriyana, E. (2021). Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Metode Servqual dalam Rangka Menciptakan Loyalitas Peserta pada Pelaksanaan Latsar CPNS. 2(4), 201–212.
- Putri, A., & Azmi, N. (2026). Public Service Quality in Regional Higher Education Transformation : Comprehensive Evaluation and Optimization Strategies for English Language Programs. *Journal of Innovative and Creativity*, 6(1), 9550–9556.
- Saputra, U. R., Suwono, I., & Sholikhah, M. (2021). Implementasi Teori Servqual pada Layanan Akademik Satu Pintu. *Prodi P.ADP FF UNY*, 18(1), 63–89.
- Wahyuli, W., Susanti, L., Ermita, & Luthfiani. (2025). PERSEPSI GURU TENTANG EFEKTIVITAS PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMP NEGERI SE-KECAMATAN BAYANG KABUPATEN PESISIR SELATAN. *Pendas : Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(03), 2548–6950.