



Pengaruh Kualitas Layanan Tata Usaha terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di SD Mathla'ul Anwar Berdasarkan Model *E-Servqual*

Septiani¹, Ce Gunawan^{2*}

¹ Program studi Manajemen, Universitas Sains Indonesia, Indonesia

^{2*} Program studi Administrasi Bisnis, Universitas Sains Indonesia, Indonesia

*Penulis Korespondensi: ce.gunawan@lecturer.sains.ac.id

Abstract. School administrative services play a strategic role in shaping parents' satisfaction as primary stakeholders in education. The digital era 4.0 encourages the transformation of administrative services from conventional to electronic-based in order to improve efficiency and effectiveness. This study aims to analyze the influence of administrative service quality on parents' satisfaction at SD Mathla'ul Anwar using the E-SERVQUAL model comprising seven dimensions: efficiency, reliability, responsiveness, privacy, fulfillment, compensation, and contact. A quantitative research method with simple linear regression analysis was applied to 72 parent respondents selected through simple random sampling from a population of 252 parents. The results show that administrative service quality falls in the good category with an average score of 76.10. Regression analysis yields a coefficient of determination (R^2) of 0.880, meaning 88.0% of the variation in parents' satisfaction is explained by administrative service quality. Hypothesis testing produces a t -value of 22.680 with a significance of 0.000 ($p < 0.05$), confirming that administrative service quality has a positive and significant effect on parents' satisfaction.

Keywords: Electronic Service; E-SERVQUAL; Parents' Satisfaction; School Administration; Service Quality.

Abstrak. Layanan tata usaha sekolah memegang peran strategis dalam membentuk kepuasan orang tua murid sebagai pemangku kepentingan utama pendidikan. Era digital 4.0 mendorong transformasi layanan administratif dari konvensional menjadi berbasis elektronik guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan tata usaha terhadap kepuasan orang tua murid di SD Mathla'ul Anwar dengan menggunakan model E-SERVQUAL yang mencakup tujuh dimensi: efisiensi, reliabilitas, daya tanggap, privasi, pemenuhan janji, kompensasi, dan kontak. Metode penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linear sederhana diterapkan terhadap 72 responden orang tua murid yang dipilih melalui teknik simple random sampling dari populasi 252 orang tua. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan tata usaha berada dalam kategori baik dengan nilai rata-rata 76,10. Analisis regresi menghasilkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,880, artinya 88,0% variasi kepuasan orang tua dijelaskan oleh kualitas layanan tata usaha. Uji hipotesis menghasilkan nilai t hitung 22,680 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), sehingga kualitas layanan tata usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua murid.

Kata kunci: E-SERVQUAL; Kualitas Layanan; Kepuasan Orang Tua Murid; Layanan Elektronik; Tata Usaha Sekolah

1. LATAR BELAKANG

Pendidikan merupakan salah satu sektor yang sangat vital dalam pembangunan sumber daya manusia dan kemajuan suatu bangsa. Dalam konteks pendidikan dasar, sekolah tidak hanya berperan sebagai institusi pembelajaran akademik, tetapi juga sebagai penyedia layanan yang harus memenuhi ekspektasi berbagai stakeholder, terutama orang tua murid sebagai pengguna layanan pendidikan. Kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah, khususnya dalam aspek administrasi dan tata usaha, menjadi faktor krusial yang menentukan tingkat kepuasan orang tua murid. Hal ini sangat penting karena kepuasan orang tua akan berdampak langsung pada kepercayaan, loyalitas, dan dukungan mereka terhadap institusi pendidikan tersebut.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang mengalami akselerasi pesat, paradigma pelayanan publik, termasuk layanan pendidikan, telah mengalami transformasi digital yang signifikan dan fundamental. Era digital 4.0 menuntut sekolah untuk tidak hanya memberikan layanan administratif secara konvensional yang bersifat manual dan tradisional, tetapi juga mengintegrasikan teknologi digital dalam sistem pelayanannya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas layanan. Berdasarkan data dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia tahun 2023, sebanyak 78% sekolah dasar di Indonesia telah mengimplementasikan sistem informasi manajemen sekolah dalam berbagai tingkatan, mulai dari sistem administrasi siswa, pengelolaan keuangan, hingga komunikasi dengan orang tua.

Penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra pada tahun 2005 mengembangkan konsep *E-SERVQUAL* (*Electronic Service Quality*) sebagai evolusi dari model *SERVQUAL* tradisional untuk mengukur kualitas layanan elektronik. Model *E-SERVQUAL* terdiri dari empat dimensi utama, yaitu *efficiency* (efisiensi), *system availability* (ketersediaan sistem), *fulfillment* (pemenuhan), dan *privacy* (privasi), yang kemudian dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap), *compensation* (kompensasi), dan *contact* (kontak). Penerapan model *E-SERVQUAL* dalam konteks pendidikan menjadi sangat relevan mengingat meningkatnya penggunaan platform digital dalam layanan administrasi sekolah, terutama pasca pandemi COVID-19 yang mempercepat adopsi teknologi di berbagai sektor, termasuk pendidikan.

Data dari survei nasional yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2023 menunjukkan bahwa penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 77,02% dari total populasi, dengan tingkat penggunaan internet untuk keperluan pendidikan mencapai 45,3%. Khususnya di wilayah Jawa Barat, tingkat literasi digital mencapai 82,1%, yang menunjukkan potensi besar untuk implementasi layanan elektronik dalam sektor pendidikan. Namun, hasil penelitian oleh Lembaga Penelitian dan Pengembangan Pendidikan (LPPD) tahun 2023 mengungkapkan bahwa meskipun 73% sekolah dasar telah mengadopsi sistem layanan elektronik, hanya 58% orang tua yang menyatakan puas dengan kualitas layanan elektronik yang diberikan. Kesenjangan ini mengindikasikan adanya permasalahan dalam implementasi dan kualitas layanan elektronik di sekolah-sekolah dasar.

Model *E-SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005) hadir sebagai evolusi dari model *SERVQUAL* tradisional untuk mengukur kualitas layanan berbasis elektronik. Model ini terdiri dari tujuh dimensi utama, yaitu efisiensi, reliabilitas, daya tanggap, privasi, pemenuhan janji, kompensasi, dan kontak. Penerapan model

E-SERVQUAL dalam konteks pendidikan menjadi sangat relevan mengingat meningkatnya adopsi platform digital dalam layanan administrasi sekolah, terutama pasca pandemi COVID-19 yang mempercepat transformasi digital di berbagai sektor (Anastasya, Husaein, & Aryani, 2024). Penelitian oleh Larasati (2021) dan Billyarta & Sudarusman (2021) membuktikan keefektifan model *E-SERVQUAL* dalam mengukur kepuasan pengguna layanan digital, meskipun keduanya dilakukan di konteks e-commerce, bukan layanan pendidikan.

SD Mathla'ul Anwar, sebagai salah satu institusi pendidikan dasar swasta di Kabupaten Bandung yang berdiri sejak tahun 1970 dan meraih akreditasi A, telah mengimplementasikan berbagai platform digital dalam layanan tata usahanya, mulai dari sistem informasi akademik daring, portal pembayaran elektronik, hingga aplikasi komunikasi dengan orang tua. Namun berdasarkan evaluasi internal, tingkat kepuasan orang tua dalam dua tahun terakhir mengalami penurunan yang signifikan, terutama terkait dengan aspek-aspek fundamental layanan elektronik. Fenomena ini mencerminkan kesenjangan antara implementasi teknologi dan kepuasan pengguna yang perlu dikaji secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan tata usaha berbasis model *E-SERVQUAL* terhadap kepuasan orang tua murid di SD Mathla'ul Anwar, serta memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas layanan merupakan konstruk multidimensional yang telah menjadi fokus sentral dalam literatur manajemen pemasaran dan operasional. Zygiaris et al. (2022) mendefinisikan kualitas layanan sebagai kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan melalui lima dimensi fundamental yang mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kotler & Keller (2016) mengartikan kualitas layanan sebagai sejauh mana fitur-fitur suatu produk atau jasa mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pengguna. Selanjutnya, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) menawarkan pandangan lebih menyeluruh dengan mengartikan kualitas pelayanan sebagai evaluasi perbandingan antara ekspektasi konsumen dan penilaian mereka terhadap layanan yang sesungguhnya mereka terima. Tjiptono (2020) menegaskan bahwa kualitas pelayanan berfungsi sebagai alat ukur untuk menilai sejauh mana standar layanan dapat memenuhi ekspektasi konsumen, di mana harapan pelanggan sangat memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan yang diterima.

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan dapat dibedakan menjadi faktor internal dan eksternal. Kasmir (2017) menekankan bahwa sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam penyelenggaraan layanan, sementara Moenir (2017) mengidentifikasi enam faktor internal kunci, yaitu kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, keterampilan, dan sarana pelayanan. Dari sisi eksternal, Lupiyoadi dan Hamdani (2017) mengidentifikasi empat peran konsumen yang memengaruhi kualitas layanan secara kolektif, yakni *contractor*, *modifier*, *influencer*, dan *isolated*. Pemahaman terhadap faktor-faktor ini penting bagi organisasi pendidikan dalam merancang sistem layanan yang komprehensif dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

E-Service Quality atau *E-SERVQUAL* merupakan evolusi dari konsep *Service Quality* yang diimplementasikan dalam platform digital. Zeithaml mendefinisikan e-service quality sebagai sejauh mana sebuah website memfasilitasi kegiatan berbelanja, pembelian, dan pengiriman produk serta jasa secara efisien dan efektif. Chase et al. (2006) menambahkan bahwa E-Service Quality merupakan pengembangan kapasitas sebuah website untuk mendukung aktivitas secara efektif dan efisien. Model *E-SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (2000) terdiri dari tujuh dimensi utama. Pertama, efisiensi (*efficiency*) yaitu kapasitas sistem dalam mengoperasikan fungsi operasionalnya terkait kecepatan dan kemudahan akses. Kedua, reliabilitas (*reliability*) yang merujuk pada kredibilitas, ketepatan, dan akurasi data yang disajikan. Ketiga, daya tanggap (*responsiveness*) yang berkaitan dengan kemampuan respons layanan melalui media elektronik. Keempat, privasi (*privacy*) yang berhubungan dengan perlindungan data pribadi pelanggan. Kelima, pemenuhan janji (*fulfillment*) yang berkaitan dengan kesesuaian data dan layanan dengan komitmen yang dijanjikan. Keenam, kompensasi (*compensation*) terkait opsi pembayaran dan penanganan keluhan. Ketujuh, kontak (*contact*) yang berhubungan dengan ketersediaan saluran komunikasi langsung bagi pengguna (Billyarta & Sudarusman, 2021).

Kepuasan konsumen merupakan konsep dasar dalam manajemen pemasaran yang menjadi perhatian utama dalam berbagai riset dan implementasi bisnis. Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi individu mengenai performa produk yang dipersepsikan dalam hubungannya dengan ekspektasi: bila performa jauh dari ekspektasi, konsumen merasa kecewa; bila sesuai harapan, konsumen merasa puas; dan bila melebihi harapan, konsumen merasa sangat puas. Tjiptono (2014) mengonsepsikan kepuasan konsumen sebagai emosi yang timbul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman penggunaan produk atau layanan. Kotler dan Armstrong (2018) mengidentifikasi lima elemen pokok yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, yakni kualitas produk atau layanan, tarif, kualitas

pelayanan, aspek emosional, dan aksesibilitas. Indikator kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2016) mencakup tiga aspek utama: minat berkunjung kembali, kesesuaian harapan, dan kesediaan merekomendasikan.

Layanan tata usaha sekolah didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan administrasi yang dilakukan oleh petugas tata usaha untuk mendukung kelancaran proses pendidikan dan memberikan pelayanan kepada seluruh pemangku kepentingan sekolah. Suryosubroto (2004) mendefinisikan tata usaha sekolah sebagai proses yang meliputi semua aspek penyelenggaraan administrasi sekolah yang bertujuan untuk memperlancar pencapaian tujuan administratif maupun tujuan pendidikan. Dalam era digital, layanan tata usaha telah berkembang menjadi e-service yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Standar layanan tata usaha berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mencakup tata cara pelayanan, durasi penyelesaian, tarif pelayanan, hasil pelayanan, fasilitas dan infrastruktur, serta kemampuan petugas penyedia layanan (Igung, 2022).

Beberapa penelitian terdahulu memberikan landasan empiris bagi penelitian ini. Larasati (2021) menganalisis kualitas layanan e-commerce Shopee menggunakan gabungan ServQual dan Expectation Confirmation Model dengan 265 responden dan membuktikan pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna. Sitoro, Irma, dan Madu (2025) meneliti pengaruh kualitas layanan tata usaha terhadap kepuasan siswa di SMAK Santo Yoseph Sangatta menggunakan regresi sederhana dengan 112 responden dan menemukan pengaruh yang signifikan. Billyarta dan Sudarusman (2021) menggunakan model E-SERVQUAL dengan tujuh dimensi untuk menganalisis kepuasan pelanggan Shopee di Sleman dengan 210 responden melalui regresi linear berganda. Anastasya, Husaein, dan Aryani (2024) menganalisis pengaruh E-SERVQUAL terhadap kualitas layanan Mobile JKN dengan 400 responden. Berdasarkan kajian teoritis dan penelitian terdahulu tersebut, hipotesis dalam penelitian ini adalah kualitas layanan tata usaha berdasarkan model E-SERVQUAL berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua murid di SD Mathla'ul Anwar.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan tata usaha terhadap kepuasan orang tua siswa di SD Mathla'ul Anwar berdasarkan model *E-SERVQUAL*. Pemilihan metode kuantitatif didasarkan pada tujuan penelitian yang berusaha mengukur dan menganalisis hubungan kausal antara variabel independen (kualitas layanan tata usaha) dengan variabel dependen (kepuasan orang tua siswa) secara objektif dan

sistematis (Azhari, 2023). Pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data numerik yang dapat dianalisis menggunakan teknik statistik inferensial guna menguji hipotesis yang telah dirumuskan serta memfasilitasi generalisasi hasil penelitian pada populasi yang lebih luas dengan tingkat kepercayaan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Populasi penelitian ini adalah seluruh orang tua siswa SD Mathla'ul Anwar tahun ajaran 2024-2025 yang berjumlah 252 orang dengan kriteria telah menggunakan atau berhubungan dengan bagian administrasi sekolah setidaknya selama enam bulan sebelumnya. Penetapan kriteria ini bertujuan agar responden dapat memberikan evaluasi yang fair dan berdasarkan pengalaman nyata mengenai mutu pelayanan yang mereka terima dari sekolah. Sampel penelitian sebanyak 72 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, dimana teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* untuk memastikan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai responden. Pemilihan sampel dilakukan secara acak melalui teknik ini berdasarkan daftar orang tua murid yang tercatat di sekolah dan memenuhi kriteria penelitian yang sudah ditetapkan sebelumnya (Asrulla, 2023).

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang dikembangkan berdasarkan dimensi *E-SERVQUAL* meliputi efisiensi, reliabilitas, responsivitas, privasi, pemenuhan, kompensasi, dan kontak untuk mengukur kualitas layanan tata usaha, serta instrumen kepuasan yang mengadaptasi teori kepuasan pelanggan. Kuesioner terdiri dari 30 pernyataan yang menggunakan skala Likert 1-5, dengan rincian 21 pernyataan tentang kualitas layanan tata usaha dan 9 pernyataan tentang kepuasan orang tua murid. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dokumentasi berupa foto, dokumen, dan rekaman yang berkaitan dengan layanan tata usaha sekolah, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen sekolah berupa profil sekolah, data siswa, *Standard Operating Procedure* layanan tata usaha, serta literatur dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian, serta analisis regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh antara variabel dengan bantuan aplikasi SPSS versi terkini. Sebelum melakukan analisis regresi, penelitian ini melakukan uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* dengan standar r hitung $> r$ tabel pada taraf signifikansi 5%, uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha dengan standar nilai $> 0,60$, dan serangkaian uji asumsi klasik meliputi uji normalitas menggunakan tes Kolmogorov-Smirnov, uji heteroskedastisitas menggunakan tes Glejser, serta uji autokorelasi menggunakan tes Durbin

Watson. Pengujian hipotesis dilakukan melalui Uji t dengan ketentuan bahwa hipotesis alternatif diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$, sedangkan koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menilai sejauh mana kemampuan variabel independen dalam menerangkan keragaman variabel dependen.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden dan Gambaran Umum Lokasi Penelitian

SD Mathla'ul Anwar adalah lembaga pendidikan tingkat dasar yang dikelola secara swasta dan terletak di lokasi strategis pada alamat Terusan Kopo 302 Margahayu, Kelurahan Margahayu Selatan, Kecamatan Margahayu, Kabupaten Bandung, Jawa Barat dengan kode pos 40226. Sekolah yang bernaung di bawah Yayasan Mathla'ul Anwar ini telah berdiri sejak tahun 1970 dan memiliki Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN) 20206671. Lokasi sekolah yang berada di kawasan Margahayu Selatan memberikan aksesibilitas yang baik bagi masyarakat sekitar, terutama keluarga yang tinggal di wilayah Bandung Selatan. Dengan luas tanah mencapai 2.640 meter persegi, SD Mathla'ul Anwar menyediakan ruang yang memadai untuk berbagai aktivitas pendidikan dan pengembangan potensi siswa.

SD Mathla'ul Anwar memiliki dasar hukum yang kuat dengan SK Pendirian Nomor 19/Subs/76 yang diterbitkan pada tanggal 09 Agustus 1970, kemudian dilanjutkan dengan SK Operasional Nomor 1783/T-3/1976 pada tanggal 03 Maret 1976. Legalitas ini menunjukkan bahwa sekolah telah beroperasi secara resmi selama lebih dari lima dekade, mencerminkan pengalaman dan dedikasi yang panjang dalam dunia pendidikan. Status sebagai sekolah swasta memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan dan pengembangan program pendidikan, sehingga dapat merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih adaptif.

Kualitas pendidikan di SD Mathla'ul Anwar telah mendapat pengakuan resmi melalui akreditasi A yang diperoleh berdasarkan SK Akreditasi Nomor 02.00/272/BAP-SM/SK/X/2016 pada tanggal 19 Oktober 2016. Pencapaian akreditasi A ini menjadi bukti nyata komitmen sekolah terhadap standar mutu pendidikan yang tinggi dan menunjukkan bahwa seluruh aspek penyelenggaraan pendidikan, mulai dari kurikulum, tenaga pendidik, sarana prasarana, hingga manajemen sekolah telah memenuhi standar nasional pendidikan. Meskipun belum memiliki sertifikasi ISO, akreditasi A yang diraih menunjukkan bahwa SD Mathla'ul Anwar telah mampu mempertahankan standar kualitas yang konsisten selama bertahun-tahun.

Visi dan misi sekolah tercermin dalam motto “Menciptakan Generasi Berakhlak Mulia dan Berprestasi” yang menekankan pada pengembangan karakter dan prestasi akademik secara berimbang. Pendekatan pendidikan yang holistik ini sejalan dengan tujuan pendidikan nasional

yang tidak hanya fokus pada aspek kognitif, tetapi juga pembentukan karakter dan moral siswa. SD Mathla'ul Anwar menyelenggarakan kegiatan belajar mengajar dengan sistem double shift selama enam hari dalam seminggu, yang memungkinkan optimalisasi pemanfaatan fasilitas dan memberikan kesempatan belajar kepada lebih banyak siswa. Sistem ini juga memfasilitasi fleksibilitas waktu belajar yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi keluarga.

Fasilitas pendukung yang tersedia di SD Mathla'ul Anwar cukup memadai untuk menunjang proses pembelajaran yang efektif. Sekolah dilengkapi dengan akses internet yang memungkinkan integrasi teknologi informasi dalam pembelajaran, sejalan dengan tuntutan pendidikan di era digital. Sumber listrik dari PLN menjamin kontinuitas kegiatan pembelajaran tanpa hambatan teknis. Keberadaan fasilitas ini menjadi modal penting dalam implementasi kurikulum modern yang memerlukan dukungan teknologi. Selain itu, luas tanah yang mencapai 2.640 meter persegi memberikan ruang yang cukup untuk pengembangan fasilitas fisik lainnya, seperti ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, dan area bermain siswa.

Kelebihan SD Mathla'ul Anwar bukan hanya pada bidang akademis, melainkan juga pada program pembentukan karakter dan kegiatan ekstrakurikuler yang variatif. Program-program tersebut disusun untuk mengoptimalkan potensi siswa secara holistik, meliputi dimensi intelektual, emosional, sosial, dan spiritual. Dedikasi tinggi dalam mengembangkan potensi siswa tercermin dari berbagai kegiatan yang diselenggarakan, mulai dari kompetisi akademik hingga kegiatan pembinaan karakter. Pendekatan pendidikan yang komprehensif ini menjadikan SD Mathla'ul Anwar sebagai pilihan yang menarik bagi orang tua yang menginginkan pendidikan berkualitas dengan nilai-nilai moral yang kuat.

Pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Juni-Agustus 2025 di SD Mathla'ul Anwar yang berlokasi di Jl. Terusan Kopo 302 Margahayu, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Sekolah ini berdiri sejak tahun 1970, memiliki NPSN 20206671, akreditasi A, dan mengelola 252 orang tua murid aktif. Dari 72 responden yang berpartisipasi, 75,0% berjenis kelamin perempuan dan 25,0% laki-laki, mencerminkan keterlibatan ibu yang lebih tinggi dalam urusan administrasi pendidikan anak. Berdasarkan pekerjaan, responden terdiri dari wiraswasta (40,3%), ibu rumah tangga (29,2%), PNS/Guru (18,1%), dan pegawai swasta (12,5%). Berdasarkan kelas anak, distribusi responden cukup merata dari kelas 1 (27,8%), kelas 3 (18,1%), kelas 2 dan 5 masing-masing (15,3%), kelas 4 (12,5%), hingga kelas 6 (11,1%). Keragaman profil responden ini memberikan representasi yang komprehensif terhadap berbagai sudut pandang dalam menilai kualitas layanan tata usaha sekolah.

Analisis Deskriptif

Tabel 1. Analisis Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviasi	Varians
Kualitas Layanan (E-SERVQUAL)	72	31	105	76,10	18,922	358,061
Kepuasan Orang Tua	72	10	35	25,08	6,482	42,021
Valid N (listwise)	72					

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang disajikan dalam tabel, dapat dilihat bahwa penelitian ini melibatkan 72 responden yang memberikan penilaian terhadap dua variabel utama yaitu kualitas layanan tata usaha (E-Servqual) dan kepuasan orang tua murid. Untuk variabel kualitas layanan tata usaha, skor yang diperoleh berkisar antara 31 hingga 105 dengan nilai rata-rata sebesar 76,10. Standar deviasi yang cukup besar yaitu 18,922 menunjukkan adanya variabilitas yang cukup tinggi dalam persepsi responden terhadap kualitas layanan tata usaha, yang tercermin pula dari nilai varians sebesar 358,061. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat keragaman pandangan orang tua murid dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh tata usaha sekolah.

Sementara itu, untuk variabel kepuasan orang tua murid, skor berkisar antara 10 hingga 35 dengan nilai rata-rata 25,08. Standar deviasi sebesar 6,482 dan varians 42,021 menunjukkan bahwa variabilitas data kepuasan relatif lebih kecil dibandingkan dengan variabel kualitas layanan. Perbedaan rentang skor yang cukup signifikan antara kedua variabel ini dapat dijelaskan oleh perbedaan jumlah item pertanyaan dalam instrumen penelitian, dimana kualitas layanan tata usaha kemungkinan diukur dengan lebih banyak indikator sesuai dengan dimensi-dimensi *E-SERVQUAL*. Secara keseluruhan, data deskriptif ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang cukup baik terhadap kualitas layanan tata usaha dan merasa relatif puas dengan layanan yang diberikan, meskipun terdapat variasi dalam persepsi individual responden.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh 30 item pernyataan dalam instrumen penelitian dinyatakan valid, dengan nilai r hitung yang berkisar antara 0,731 hingga 0,909 untuk variabel kualitas layanan tata usaha, dan antara 0,770 hingga 0,894 untuk variabel kepuasan orang tua murid. Semua nilai r hitung tersebut melampaui nilai r tabel sebesar 0,229 pada taraf signifikansi 5% dengan $n = 72$. Nilai korelasi tertinggi ditemukan pada dimensi daya tanggap (0,909) dan terendah pada dimensi privasi (0,731). Hasil pengujian reliabilitas

menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,973 untuk variabel kualitas layanan tata usaha (21 item) dan 0,946 untuk variabel kepuasan orang tua murid (9 item). Kedua nilai tersebut jauh melampaui batas minimum 0,60 dan termasuk dalam kategori reliabilitas yang sangat baik (excellent), sehingga instrumen penelitian layak digunakan untuk pengumpulan data (Asrulla, Jailani, & Jeka, 2023).

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas dengan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test terhadap *unstandardized residual* dari 72 responden menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Uji ini menghasilkan nilai mean sebesar 0,0000000 dan standar deviasi 3,14714934. Nilai statistik uji yang diperoleh adalah 0,091 dengan signifikansi asimptotik (2-tailed) sebesar 0,200, yang berada di atas batas signifikansi 0,05, sehingga data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas.

Hasil uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Hasil uji menunjukkan nilai konstanta sebesar 8,999 dengan standar error 3,593 dan nilai signifikansi 0,015. Sementara itu, untuk variabel kualitas layanan tata usaha (X_1) diperoleh nilai koefisien sebesar -3,562 dengan standar error 1,922, *standardized coefficients Beta* sebesar -0,216, nilai t hitung sebesar -1,853, dan tingkat signifikansi 0,068.

Berdasarkan hasil uji autokorelasi menggunakan uji Durbin-Watson yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa tidak terjadi masalah autokorelasi dalam model regresi penelitian ini. Hasil uji menunjukkan nilai Durbin-Watson sebesar 2,741 dengan nilai R sebesar 0,938, *R Square* sebesar 0,880, *Adjusted R Square* sebesar 0,879, dan standar error of the estimate sebesar 2,867.

Terpenuhinya asumsi tidak adanya autokorelasi ini sangat penting untuk validitas hasil analisis regresi, karena autokorelasi dapat menyebabkan estimasi parameter menjadi tidak efisien dan uji signifikansi menjadi bias. Dengan tidak adanya masalah autokorelasi, maka model regresi yang digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan tata usaha terhadap kepuasan orang tua murid telah memenuhi asumsi klasik dan dapat diandalkan untuk menghasilkan kesimpulan yang valid dan akurat.

Analisis Regresi Linear Sederhana dan Uji Hipotesis

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Sederhana

Model	Variabel	Coefficients ^a			Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error				
1	(Constant)	1,311	1,410	–	0,930	0,356	
	Kualitas Layanan (<i>E-SERVQUAL</i>)	0,408	0,018	0,938	22,680	0,000	

a. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua

Hasil uji ANOVA menunjukkan nilai F hitung sebesar 514,399 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti model regresi secara statistik signifikan dan layak digunakan. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 1,311 + 0,408X$, yang berarti setiap peningkatan satu satuan kualitas layanan tata usaha akan meningkatkan kepuasan orang tua murid sebesar 0,408 satuan. Nilai standardized coefficients Beta sebesar 0,938 menunjukkan pengaruh yang sangat kuat dari variabel X terhadap Y. Uji koefisien determinasi menghasilkan nilai R sebesar 0,938 dan R^2 sebesar 0,880, yang berarti 88,0% variasi dalam kepuasan orang tua murid dapat dijelaskan oleh kualitas layanan tata usaha, sementara 12,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Uji-t menghasilkan nilai t hitung sebesar 22,680 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima: kualitas layanan tata usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua murid di SD Mathla'ul Anwar.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan tata usaha dan tingkat kepuasan orang tua murid di SD Mathla'ul Anwar. Temuan ini mendukung pandangan Kotler & Keller (2016), yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan keseluruhan fitur dari suatu produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan. Dalam konteks layanan administrasi sekolah, kualitas layanan yang optimal terbukti mampu menjawab harapan orang tua murid dan berkontribusi pada tingginya tingkat kepuasan mereka.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa model dalam penelitian ini memiliki kemampuan prediktif yang sangat kuat, di mana variabel kualitas layanan tata usaha mampu menjelaskan sebagian besar variasi dalam kepuasan orang tua murid. Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima secara nyata.. Implementasi model *E-*

SERVQUAL dalam mengukur kualitas layanan tata usaha terbukti efektif karena mampu menangkap berbagai dimensi layanan elektronik yang relevan dengan kebutuhan orang tua murid di era digital.

Penerapan dimensi-dimensi *E-SERVQUAL* dalam layanan tata usaha SD Mathla'ul Anwar menunjukkan hasil yang positif, dimana semua dimensi berkontribusi terhadap pembentukan kepuasan orang tua murid. Hal ini mendukung pandangan Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (2000) yang menyatakan bahwa pengukuran kualitas layanan digital memerlukan dimensi-dimensi yang berbeda dengan layanan tradisional. Dimensi efisiensi dalam layanan tata usaha memberikan kontribusi penting melalui kemudahan akses informasi dan proses administrasi yang tidak berbelit-belit. Dimensi reliabilitas tercermin dari konsistensi layanan yang diberikan oleh staf tata usaha, sementara dimensi daya tanggap menunjukkan responsivitas petugas dalam menanggapi kebutuhan orang tua murid.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan sebagaimana dikemukakan oleh Moenir (2017) juga terbukti berperan dalam penelitian ini. Faktor kesadaran petugas tata usaha dalam memberikan layanan terbaik kepada orang tua murid menjadi fondasi penting dalam menciptakan kepuasan. Faktor aturan atau standar operasional prosedur yang jelas membantu menciptakan konsistensi dalam pemberian layanan. Faktor organisasi yang mencakup struktur dan mekanisme kerja yang efektif memungkinkan koordinasi yang baik antar unit dalam memberikan layanan terpadu. Faktor keterampilan dan kemampuan petugas tata usaha dalam menguasai sistem informasi dan berkomunikasi dengan baik juga terbukti berkontribusi terhadap kepuasan orang tua murid.

Tingginya tingkat kepuasan orang tua murid dalam penelitian ini dapat dijelaskan melalui indikator-indikator kepuasan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016). Indikator minat berkunjung kembali menunjukkan bahwa orang tua murid merasa puas dengan layanan yang diberikan dan bersedia menggunakan layanan tata usaha sekolah di masa mendatang. Indikator kesesuaian harapan mengkonfirmasi bahwa layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi orang tua murid. Indikator kesediaan merekomendasikan menunjukkan bahwa orang tua murid tidak hanya puas dengan layanan yang diterima, tetapi juga bersedia merekomendasikan sekolah tersebut kepada orang lain berdasarkan kualitas layanan tata usaha yang baik.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan pandangan Tjiptono (2014), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respons emosional yang muncul sebagai hasil dari evaluasi terhadap pengalaman penggunaan suatu produk atau jasa. Dalam konteks layanan tata usaha sekolah, pengalaman positif orang tua murid dalam berinteraksi dengan petugas tata

usaha, kemudahan dalam mengakses informasi, dan kecepatan dalam penyelesaian urusan administrasi menjadi faktor-faktor yang membentuk kepuasan mereka.

Kekuatan hubungan antara kualitas layanan tata usaha dengan kepuasan orang tua murid dalam penelitian ini menunjukkan pentingnya implementasi model *E-SERVQUAL* dalam konteks layanan pendidikan. Sebagaimana dikemukakan oleh Chase et al. (2006), *E-Service Quality* merupakan perluasan dari kemampuan suatu sistem untuk memfasilitasi kegiatan secara efektif dan efisien. Dalam konteks tata usaha sekolah, hal ini tercermin dari kemampuan sistem informasi sekolah, prosedur administrasi yang efisien, dan kompetensi petugas dalam memberikan layanan yang berkualitas.

Implikasi praktis dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan tata usaha akan berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan orang tua murid. Hal ini sejalan dengan pandangan Tjiptono (2005) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan mengukur seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dalam memenuhi harapan pelanggan. Dengan demikian, investasi dalam peningkatan kualitas layanan tata usaha, baik dari segi sumber daya manusia, sistem teknologi, maupun prosedur layanan, akan memberikan return yang positif dalam bentuk kepuasan stakeholder sekolah.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tata usaha di SD Mathla'ul Anwar berada dalam kategori baik dengan nilai rata-rata 76,10 dari rentang skor 31–105. Seluruh tujuh dimensi *E-SERVQUAL*, yaitu efisiensi, reliabilitas, daya tanggap, privasi, pemenuhan janji, kompensasi, dan kontak, telah diimplementasikan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat variabilitas persepsi di antara orang tua (standar deviasi 18,922). Hasil analisis regresi linear sederhana membuktikan bahwa kualitas layanan tata usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua murid, dengan koefisien determinasi R^2 sebesar 0,880, artinya 88,0% variasi kepuasan orang tua murid dijelaskan oleh kualitas layanan tata usaha. Uji hipotesis menghasilkan t hitung sebesar 22,680 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), sehingga H_1 diterima dan peningkatan kualitas layanan tata usaha terbukti secara langsung meningkatkan kepuasan orang tua murid.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, pihak sekolah disarankan untuk melakukan evaluasi dan peningkatan berkelanjutan terhadap sistem layanan tata usaha elektronik, khususnya dalam aspek efisiensi sistem informasi, reliabilitas pelayanan, dan daya tanggap petugas. Investasi dalam pelatihan kompetensi teknologi informasi dan komunikasi bagi staf tata usaha perlu diprioritaskan guna mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang telah ada.

Orang tua murid juga didorong untuk lebih proaktif memberikan masukan dan umpan balik melalui saluran komunikasi yang tersedia, karena keterlibatan aktif mereka merupakan elemen penting dalam siklus evaluasi dan perbaikan layanan sekolah. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih dari satu sekolah dasar agar hasil dapat digeneralisasi lebih luas, serta mengeksplorasi variabel lain yang berkontribusi terhadap 12,0% variasi kepuasan yang belum terjabarkan dalam penelitian ini, seperti kualitas pembelajaran, fasilitas sekolah, dan faktor komunikasi interpersonal. Penelitian longitudinal juga direkomendasikan untuk menelusuri perkembangan kualitas layanan elektronik di sektor pendidikan dari waktu ke waktu.

DAFTAR REFERENSI

- Anastasya, A., Husaein, M., & Aryani, L. (2024). Pengaruh E-SERVQUAL terhadap kualitas layanan Mobile JKN. *Jurnal Manajemen Kesehatan*.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2023). *Survei internet Indonesia 2023*. APJII.
- Asrulla, R., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320-26332.
- Azhari, M. T., Al Fajri Bahri, M. P., Asrul, M. S., & Rafida, T. (2023). *Metode penelitian kuantitatif*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Billyarta, G., & Sudarusman, E. (2021). Analisis kepuasan pelanggan menggunakan model E-SERVQUAL pada aplikasi Shopee. *Jurnal Manajemen*.
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2006). *Operations management for competitive advantage* (11th ed.). McGraw-Hill.
- Darma, B. (2021). *Statistika penelitian menggunakan SPSS*. Guepedia.
- Igang, Y. P. (2022). *Kualitas pelayanan publik aparatur sipil negara*. Universitas Merdeka Malang.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan praktik*. Rajawali Pers.
- Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. (2023). *Laporan implementasi sistem informasi manajemen sekolah di Indonesia*. Kemendikbudristek.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing* (17th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Larasati, D. (2021). Analisis kualitas layanan e-commerce menggunakan model SERVQUAL dan ECM. *Jurnal Manajemen Digital*.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2017). *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba Empat.
- Moenir, H. A. S. (2017). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryosubroto, B. (2004). *Manajemen pendidikan di sekolah*. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran jasa*. Bayumedia.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.
- Tjiptono, F. (2020). *Service management: Mewujudkan layanan prima (4th ed.)*. Andi.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2000). A conceptual framework for understanding e-service quality. *Marketing Science Institute Working Paper*.