

Vol. II No. 3 Juli - September 2022

ISSN : 2775 - 2372

# JURNAL MALAY

## MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM & BUDAYA



**PRODI (S1) MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

Jl. Williem Iskandar Pasar V Telp. 061-6615683 Fax. 061-6615683 Medan Estate 20371

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa SMP Negeri 2 Pandan Nauli**

**Deby Yulinar Saragih**

*Manajemen Pendidikan Islam*

*Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*

email: [saragihdeby01@gmail.com](mailto:saragihdeby01@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian yang telah dilakukan berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa SMP N 2 Pandan Nauli”, yang melatarbelakangi kepuasan siswa dalam kualitas pelayanan administrasi kesiswaan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan administrasi kesiswaan di SMP N 2 Pandan Nauli untuk mengetahui kepuasan peserta didik terhadap pelayanan administrasi kesiswaan di SMP N 2 Pandan Nauli untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP N 2 Pandan Nauli

Metodologi penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan siswa. Sedangkan variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan administrasi kesiswaan. Populasi pada penelitian ini adalah berjumlah 644 siswa di SMP N 2 Pandan Nauli. Sampel berjumlah 87 responden dengan menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket kuesioner. Analisis data menggunakan *SPSS Statistic 26* dengan deskriptif dan regresi sederhana.

Dari hasil penelitian diketahui ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi kesiswaan (X) terhadap kepuasan siswa (Y) di SMP N 2 Pandan Nauli. Dimana berdasarkan uji secara parsial (uji T) di peroleh nilai  $t_{hitung}$  adalah sebesar 12,177 dengan nilai signifikan sebesar 0.000 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,988. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Uji persyaratan analisis diperoleh data berdistribusi normal, dan linier. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan,

maka variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan sudah cukup berpengaruh dalam meningkatkan Kepuasan Siswa di SMP N 2 Pandan Nauli.

**Kata Kunci :** Kepuasan Siswa, Kualitas Pelayanan, Administrasi Kesiswaan

### **Abstract**

The research that has been conducted entitled "The Influence of the Quality of Student Administration Services on Student Satisfaction at SMP N 2 Pandan Nauli", which is the background of student satisfaction in the quality of student administration services, this study aims to determine student administration services at SMP N 2 Pandan Nauli to determine participant satisfaction. students on student administration services at SMP N 2 Pandan Nauli to find out how much influence student administration services have on student satisfaction at SMP N 2 Pandan Nauli

The research methodology uses quantitative research. The dependent variable in this study is student satisfaction. While the independent variable is the quality of student administration services. The population in this study amounted to 644 students at SMP N 2 Pandan Nauli. The sample is 87 respondents using the Proportionate Stratified Random Sampling technique. Data collection techniques using a questionnaire questionnaire method. Data analysis used SPSS Statistic 26 with descriptive and simple regression.

From the results of the study, it is known that there is a positive and significant influence between the quality of student administration services (X) on student satisfaction (Y) at SMP N 2 Pandan Nauli. Where based on the partial test (T test) the tcount value is 12.177 with a significant value of 0.000 while the ttable value is 1.988. Thus Ho is rejected and Ha is accepted. Test requirements analysis obtained data with normal distribution, and linear. Based on the results of the research that has been done, the variable Quality of Student Administration Services is quite influential in increasing student satisfaction at SMP N 2 Pandan Nauli.

**Keywords:** Student Satisfaction, Service Quality, Student Administration

## **PENDAHULUAN**

Kemajuan jaman yang ditandai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tidak saja mengubah cara orang berkomunikasi dan bekerja, namun lebih jauh lagi membuka alam persaingan baru, tak terkecuali dalam bidang pendidikan. Banyaknya sekolah dan meningkatnya kebutuhan masyarakat sejalan dengan tantangan baru dalam dunia bisnis menyebabkan terjadinya persaingan antar sekolah untuk memberikan pelayanan pendidikan yang lebih unggul.

Oleh karena itu, sekolah yang kurang bermutu pada akhirnya akan kehilangan enrollment, berkurangnya kepercayaan masyarakat, tidak relevannya lulusan, dan sebagainya. Sebaliknya, sekolah yang berkualitas selalu dicari orang, tidak pernah sepi pengunjung, tidak kehilangan pelanggan, ibarat daya tarik gula bagi semut, sehingga sudah selayaknya mutu sekolah tetap dipelihara dan ditingkatkan. Untuk mengatasi persaingan dalam dunia pendidikan tersebut, maka upaya bisa dilakukan oleh lembaga pendidikan adalah meningkatkan pelayanan mutu, pelayanan mutu yang dimaksudkan adalah peningkatan pelayanan pendidikan yang berdampak pada kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Rahmawati (2013:54), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan. Sedangkan Menurut Richard F. Gerson (2001:3), Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Dalam hal ini yang dimaksud pelanggan adalah peserta didik atau siswa, oleh karena itu dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan siswa adalah suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh tenaga kependidikan karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterima.

Kepuasan pelanggan (siswa) dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu proses pembelajaran di sekolah, lingkungan kehidupan sekolah, komunikasi, pelayanan administrasi serta manajemen sekolah. Adapun yang termasuk dalam proses pembelajaran adalah metode yang diterapkan oleh guru saat menyampaikan materi

pelajaran kepada siswanya. Kepuasan akan dapat tercapai bilamana seorang tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan menjalankan tugas dengan baik secara profesional dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dalam lingkup pendidikan, sekolah dapat dikatakan berkualitas jika mampu memberikan pelayanan pendidikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan/siswa. Pelayanan yang baik bertumpu pada responsivitas penyelenggara terhadap kebutuhan dan cara yang diinginkan pengguna layanan (Rohman, Sasmito, & Rifai, 2016:135). Maka pelayanan yang diberikan haruslah memiliki kualitas yang terbaik. salah satu aspek yang memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan sebuah pendidikan adalah akhlak yang baik dari pendidik maupun tenaga kependidikan, hal ini dikarenakan akhlak dari tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan langsung bisa dilihat dan dicontoh oleh yang dididik (Nurhantanto, 2015:157). Oleh karena itu sangat penting sekolah menerapkan layanan yang berkualitas, layanan yang menitik beratkan kepada kepuasan pelanggan layanan sekolah, termasuk peserta didik atau siswa.

Tujuan yang ingin dicapai akan menghasilkan suatu rasa puas atau tidaknya terhadap hasil kerja. Dimana kepuasan akan dicapai apabila kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan siswa. Menurut *Zeithaml* yang dikutip oleh Sugihartono (2009), kualitas layanan dapat dilihat pada dimensi kualitas pelayanan yang meliputi : “1. *Reliability* (keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan, 2. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemauan/kesediaan staf untuk membantu para siswa dan memberikan pelayanan cepat tanggap, 3. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap siswa, serta memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan, 4. *Empathy* (empati) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan siswanya. 5. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/staf pengajar dan sarana komunikasi”. Apabila strategi di atas dapat dilakukan, pelanggan akan dapat merasakan kepuasan atas jasa yang telah diterimanya (*perceived service*). Pelanggan akan dapat memiliki persepsi positif atas jasa yang bersangkutan.

Agar tujuan terpenting pada lembaga pendidikan dapat tercapai, administrasi pendidikan menjadi sumber utama dalam mengelola proses pembelajaran agar berjalan secara tertib. Menurut Hadari Nawawi dalam buku (Siahaan & Hidayat, 2017:232) mengatakan Administrasi pendidikan adalah untaian kegiatan atau keseluruhan proses pengelolaan usaha kerjasama sejumlah orang dalam mencapai tujuan pendidikan secara terencana dan sistematis yang dilaksanakan dilingkungan tertentu, terutama berbentuk lembaga pendidikan formal. Administrasi pendidikan sangat penting dalam dunia pendidikan. Karena tanpa adanya administrasi, suatu perencanaan besar atau kecil tidak akan berjalan dengan lancar. Administrasi pendidikan mempelajari segala cara-cara pengaturan dan penyelenggaraan yang efektif dan efisien agar tercapai hasil yang maksimal. Segala sumber daya yang digunakan akan diatur penggunaannya, sehingga tidak terjadi pemborosan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan bersama.

Data-data yang dikelola dalam administrasi pendidikan seperti data siswa, sarana dan prasarana, kurikulum dan lainnya sebagai bahan supervisi dari sekolah itu sendiri sangat diperlukan baik oleh kepala sekolah, guru maupun pengawas pendidikan. Berdasarkan analisa unsur-unsur yang ada dan terkait atau dianggap penting dalam pencapaian pembelajaran di sekolah, maka administrasi pendidikan di sekolah pada umumnya dapat digolongkan menjadi beberapa bagian diantaranya: 1) administrasi kesiswaan, 2) administrasi kurikulum, 3) administrasi sarana dan prasarana pendidikan, 4) administrasi personel sekolah 5) administrasi sekolah dan masyarakat (Daryanto, 2005:29). Dalam penelitian ini peneliti membahas tentang pelayanan administrasi kesiswaan.

Menurut Soetjipto dalam buku Amiruddin Siahaan dan Rahmat Hidayat mengatakan bahwa administrasi kesiswaan merupakan proses pengurusan segala hal yang berkaitan dengan siswa disuatu sekolah dimulai dari perencanaan penerimaan siswa, pembinaan selama siswa disekolah, sampai dengan siswa menamatkan pendidikannya melalui penciptaan suasana yang kondusif terhadap berlangsungnya proses belajar mengajar yang efektif. Tujuan administrasi kesiswaan adalah mengatur semua kegiatan kesiswaan agar proses belajar mengajar di sekolah dapat berjalan secara efektif dan efisien dan tercapai apa yang menjadi tujuan-tujuan pendidikan di sekolah (Ahmad, 2014:19).

Administrasi kesiswaan merupakan salah satu faktor yang mendukung terlaksananya suatu kegiatan, baik itu kegiatan internal maupun kegiatan eksternal di sekolah/madrasah agar berjalan secara efektif dan efisien. Dengan administrasi yang baik maka segala kegiatan akan terlaksana dengan baik pula. Hal tersebut mendukung sekolah/madrasah mendapat perhatian dari masyarakat dan dapat bersaing dengan sekolah/madrasah lainnya. Administrasi kesiswaan di sekolah meliputi seluruh rangkaian kegiatan atau aktivitas administrasi mengenai peserta didik mulai dari tahap penerimaan peserta didik baru sampai dengan peserta didik tersebut keluar baik itu disebabkan oleh tamat/lulus maupun sebab lainnya.

Bilamana semua komponen dalam administrasi sekolah dapat bekerja sama dengan baik maka akan melahirkan atau memberikan sumbangan secara langsung terhadap pelayanan administrasi kesiswaan. Oleh karena itu, pelayanan administrasi kesiswaan harus mendapat perhatian dari semua pihak, terutama pegawai tata usaha dalam melaksanakan tugasnya masing-masing sehingga tujuan yang hendak dicapai dapat terlaksana. Dalam pengelolaan administrasi kesiswaan, seorang tenaga kependidikan sangat perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (S.Tangkilisan, 2005:208).

Dalam pelayanan administrasi kesiswaan, kepuasan menjadi tolak ukur dalam keberhasilan suatu pelayanan. Kepuasan adalah kesesuaian antara yang diharapkan, dibutuhkan dengan realita yang terjadi/diterima. Pelayanan identik dengan kepuasan karena memiliki kaitan yang sangat erat, karena jika pelayanan yang diberikan baik maka tingkat kepuasan juga meningkat dan begitu pula sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk, maka tingkat kepuasan juga akan menurun. Apabila siswa merasa puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan sekolah, maka bisa dikatakan bahwa sekolah tersebut telah berhasil mengelola sekolah dengan baik sehingga sekolah tersebut lebih mudah dalam mencapai tujuan sekolah.

Pelayanan administrasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa, tingkat kepuasan siswa adalah faktor yang penting dalam sebuah pelayanan yang diberikan kepada siswa, terutama pelayanan administrasi yang ada disekolah (Wijaya D, 2012:76). Ketika siswa mempunyai suatu urusan/keperluan sekolah, ia akan merasa senang atau tidak senang saat dilayani oleh pegawai sekolah (TU). Jika siswa merasa

senang dilayani oleh TU tersebut, maka pelayanannya sangat memuaskan atau pelayanannya berkualitas. Sebaliknya, ketika siswa dirugikan TU akibat pelayanannya berbelit-belit, tidak transparan tentang apa yang diinginkan oleh TU itu, maka dapat dikatakan pelayanannya tidak berkualitas (Ahmad, 2014:20).

Pengelolaan administrasi kesiswaan yang baik menandakan upaya-upaya sekolah untuk membudayakan pengelolaan lembaga pendidikan yang berkualitas. Jika pengelolaan administrasi kesiswaan berkualitas maka akan memunculkan sebuah kepuasan pelanggan, pelanggan disini adalah peserta didik sekolah tersebut. Dari kepuasan peserta didik inilah, sekolah bisa mengukur kinerja layanan yang selama ini diterapkannya, jika sekolah tersebut mempunyai kualitas layanan rendah maka tantangan sekolah adalah lebih memperbaiki lagi layanan-layanan didalamnya, jika sekolah tersebut mempunyai kualitas layanan tinggi, maka sekolah tersebut harus mempertahankannya dan lebih-lebih memperbaiki hingga peserta didik berkata sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di SMP N 2 Pandan Nauli. Sekolah berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada siswa, hal ini dimaksudkan agar siswa merasa kebutuhan dan keinginan yang mereka inginkan tercapai dan pada akhirnya akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi siswa. Misalnya memberikan informasi yang terkait siswa, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, ketanggapan pihak sekolah pada saat memberikan informasi, memberikan rasa keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan, pelayanan dilakukan dengan cepat dan sesuai dengan permintaan siswa, selalu bersikap ramah tamah kepada siswa ketika memberikan pelayanan administrasi. Namun faktanya di lapangan menunjukkan bahwa pada pelaksanaannya pelayanan administrasi kesiswaan yang diberikan belum maksimal. Baik dalam hal ketepatan tenaga kependidikan kesiswaan dalam memberikan pelayanan, menyelesaikan masalah siswa yang berkaitan dengan administrasi kesiswaan.

Hal tersebut sejalan dengan hasil yang didapatkan oleh peneliti dengan cara mewawancarai siswa sekolah tersebut. Siswa tersebut mengatakan bahwa sering keterlambatan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada siswa. Siswa itu juga mengatakan bahwa kepala tata usaha madrasah tersebut mudah/gampang marah atau kurang ramah. Siswa juga mengatakan bahwa kurangnya ketelitian pada

penulisan nama dan agama di daftar absen saat ujian. Dari data yang diperoleh, tenaga kependidikan memiliki latar belakang yakni lulusan S1 jurusan pendidikan Olahraga bukan lulusan administrasi sehingga peluang terjadinya kesalahan-kesalahan dalam pengadministrasian cenderung mudah terjadi. Dengan pelayanan demikian, maka secara tidak langsung akan berpengaruh kepada tingkat kepuasan peserta didik. Siswa akan cenderung merasa tidak puas jika pelayanan yang diberikan lambat dan tidak tepat sasaran. Tepat sasaran maksudnya pelayanan yang sesuai dengan harapan/ekspektasi peserta didik. Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh lagi sehingga memilih judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Pandan Nauli”. Berdasarkan hal-hal di atas, penulisan penelitian ini menjadi sangat penting agar kita dapat mengetahui untuk mengetahui pelayanan administrasi kesiswaan di SMP N 2 Pandan Nauli, untuk mengetahui kepuasan peserta didik terhadap pelayanan administrasi kesiswaan di SMP N 2 Pandan Nauli, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP N 2 Pandan Nauli

## **METODOLOGI**

Metodologi penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan siswa. Sedangkan variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan administrasi kesiswaan. Populasi pada penelitian ini adalah berjumlah 644 siswa di SMP N 2 Pandan Nauli. Sampel berjumlah 87 responden dengan menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket kuesioner. Analisis data menggunakan *SPSS Statistic 26* dengan deskriptif dan regresi sederhana

## **HASIL PENELITIAN**

Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan administrasi kesiswaan item pernyataan yang terdiri dari 20 item yang digunakan mengukur pelayanan administrasi kesiswaan diperoleh nilai  $r_{hitung} > 0,361$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat satu item yang tidak valid yaitu di X3. seluruh item pernyataan yang digunakan dalam angket telah memenuhi syarat valid. Sedangkan hasil uji validitas variabel kepuasan

siswa item pernyataan yang terdiri dari 18 item yang digunakan mengukur kepuasan peserta didik diperoleh nilai  $r_{hitung} > 0,361$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang digunakan dalam angket telah memenuhi syarat valid.

Hasil uji reliabilitas yang terdapat dalam tabel 4.6 kedua variabel memiliki nilai koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 yaitu variabel pelayanan administrasi kesiswaan memiliki nilai koefisien *Cronbach Alpha* sebesar 0,917 dan variabel Kepuasan peserta didik sebesar 0,908. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang digunakan adalah reliable.

Berdasarkan dari pengolahan data menjelaskan jika statistic deskriptif dari setiap variabel pada penelitian menunjukkan dari hasil variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan (X) dengan 19 pernyataan, maka diperoleh rata-rata jawaban responden pada skala 3,38 mengarah ke 4 atau sangat setuju dari setiap pernyataan peritem kuesioner. Variabel Kepuasan Siswa (Y) dengan 18 pertanyaan, maka diperoleh rata-rata jawaban responden pada skala 3,31 rata-rata jawaban 4 atau sangat setuju dari setiap pernyataan peritem kuesioner. Berdasarkan dari pengolahan diatas, dapat disimpulkan jika nilai rata-rata tertinggi ada di variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan (X) yakni 64,3, sedangkan yang terendah pada Kepuasan Siswa (Y) yakni 59,75. Sedangkan standar deviasi tertinggi ada di variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan (X) yakni 7,361, sedangkan yang terendah pada variabel Kepuasan Siswa (Y) yakni 7,322. Berdasarkan tabel 4.6 didapatkan dari 87 responden, didapatkan skor 3,31. Menunjukkan jika hasil responden lebih mengarah setuju dari setiap pernyataan kuesioner. Pada variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan skor tertinggi didapatkan pada item 3 dan 18 dengan skor 3,69 dan 3,61 pada pernyataan setiap item kuesioner.

Hasil analisis yang telah dilakukan diketahui bahwa sebaran data variabel bersifat normal. Hal ini dikarenakan nilai signifikansi variabel tersebut 0.064 yang mana lebih besar dari 0,05 ( $p$  lebih dari 0,05). Sehingga persebaran data variabel terdistribusi normal.

Hasil uji linearitas diketahui Sig. Deviation from linearity sebesar  $0,173 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara Pelayanan administrasi kesiswaan dengan Kepuasan Siswa.

Hasil persamaan regresi dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Nilai Konstanta sebesar 8,758 artinya jika variabel kualitas pelayanan tetap atau tidak mengalami penambahan atau pengurangan, maka kepuasan pelanggan akan sebesar 8,758 satuan.

b. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,793 berarah positif, artinya setiap peningkatan pada kualitas pelayanan sebesar 1 poin dan variabel lainnya tetap, maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,793 satuan.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t diperoleh  $T_{hitung}$  berdasarkan nilai koefisien yang dapat dilihat pada gambar di atas menunjukkan bahwa: Hasil uji T pada variabel kualitas pelayanan (X1) diperoleh probabilitas Sig 0,00. Nilai Sig 0,00 < 0,05 dan diperoleh nilai  $T_{hitung}$  sebesar 12,177 dan diketahui  $T_{tabel}$  sebesar 1,999 (lihat  $T_{tabel}$ ).  $12,177 > 1,988$ , maka keputusannya adalah  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

Hasil yang diperoleh nilai koefisien determinasi  $R^2$  (*adjusted R Square*) sebesar 0,631 atau 63,1%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 63,1% terhadap Kepuasan siswa, sedangkan sisanya sebesar 36,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

## **PEMBAHASAN PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa. Maka dalam penelitian ini hasil diperoleh dengan menyebarkan angket (kuesioner) kepada responden dan mengumpulkan kembali. Peneliti melakukan pengujian analisis data dengan menggunakan program SPSS versi 26. Dan berdasarkan hasil analisis penelitian ini diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

Hasil analisis ini menunjukkan kesesuaian dengan hipotesis penelitian, kepuasan siswa dipengaruhi oleh variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan. Dari hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t diperoleh  $T_{hitung}$  berdasarkan nilai koefisien menunjukkan bahwa: hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan (X1) diperoleh probabilitas Sig 0,00. Nilai Sig 0,00 < 0,05 dan diperoleh nilai  $T_{hitung}$  sebesar 12,177 dan diketahui  $T_{tabel}$  sebesar 1,988 (lihat  $T_{tabel}$ ).  $12,177 > 1,988$ , maka keputusannya adalah  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

Dan berdasarkan dari hasil pengujian regresi linier sederhana menunjukkan bahwa angka koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,631 atau 63,1%. Hal ini bahwa kualitas pelayanan dapat menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 63,1% sedangkan sisanya 36,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk ke dalam penelitian ini. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,793 berarah positif, artinya setiap peningkatan pada kualitas pelayanan sebesar 1 poin dan variabel lainnya tetap, maka kepuasan siswa akan mengalami kenaikan sebesar 0,793 satuan.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang diperoleh mengenai pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP N 2 Pandan Nauli, maka peneliti dapat merumuskan kesimpulan rumusan masalah penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi kesiswaan di SMP N 2 Pandan Nauli berada pada rata-rata jawaban responden pada skala 3,38 mengarah ke 4 atau sangat setuju dari setiap pernyataan peritem kuesioner. Hal tersebut membuktikan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan secara umum berada pada kategori baik yang berarti pelayanan tenaga administrasi sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada siswa atau pengguna jasa lainnya.
2. Gambaran kepuasan siswa di SMP N 2 Pandan Nauli rata-rata jawaban responden pada skala 3,31 rata-rata jawaban 4 atau sangat setuju dari setiap pernyataan peritem kuesioner. Hal tersebut membuktikan bahwa secara umum kepuasan siswa berada dalam kategori baik yang berarti dalam pelayanan kesiswaan juga sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan sehingga siswa merasa puas.
3. Berdasarkan hasil data yang dilakukan, uji statistik diperoleh  $T_{hitung} = 12,177$  dan  $T_{tabel} = 1,988$ . Hal tersebut dapat diketahui  $t_{hitung} > T_{tabel}$  sehingga dapat diperoleh kesimpulan bahwa  $H_{a1}$  (Hipotesis Alternatif) diterima dan  $H_{o1}$  (Hipotesis Nihil) ditolak. Hal tersebut berarti terdapat pengaruh antara pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di SMP N 2 Pandan Nauli. Persamaan regresi yaitu  $Y = 8,758 + 0,793 X$  yang artinya jika pelayanan administrasi kesiswaan meningkat, maka kepuasan peserta didik juga

akan meningkat sebesar 8,758 dan koefisien determinasinya sebesar 0,793 hal ini dapat disimpulkan bahwa 63,1% kepuasan peserta didik dapat dijelaskan dengan pelayanan administrasi kesiswaan atau dapat diartikan sebagai 63,1% kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh pelayanan administrasi kesiswaan.

### **Daftar Pustaka**

- Ahmad, N. (2014). Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs. Al-Fattah Sugih Solokuro Lamongan. *Jurnal Studi Islam*, 19.
- Anatan, L. (2008). *Service Excellent*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Daryanto. (2005). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Daryanto, M. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dedeh. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Program Studi Pendidikan Akuntansi Fkip Universitas Galuh. *Jurnal Wahana Pendidikan*, 2-3.
- Elfachmi, A. K., & Amida, F. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Studi Pada Man Insan Cendekia Serpong Tangerang Selatan. *Eduka* 1, 15-16.
- Gerson, R. F. (2001). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: 3.
- Handoko, M. Y., & dkk. (2018). Hubungan Penerapan Etika Perkantoran Dan. *Sikap Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Dengan Kepuasan Peserta Didik*, 97-98.
- Hasbi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 100.
- Hasbiyallah, & Ihsan, M. N. (2019). *Administrasi Pendidikan Perspektif Ilmu Pendidikan Islam*. Bandung: Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN SGD Bandung.
- Hermawan, A. (2019). Evaluasi Terhadap Pelaksanaan Administrasi Kesiswaan Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu. *REFORMASI* 9, 46.

- Jaya, I. (2019). *Penerapan Statistik Untuk Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Keller, P. K. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi ke 13 Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga.
- Komariah, A., Triatna, C. 2005. *Visionary Leadership: Menuju Sekolah Efektif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Machali, I., & Hidayat, A. (2018). *The Handbook of Education Management*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Margono. (2005). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Mundir. (2014). *Statistika Pendidikan Pengantar Analisis Data Untuk Penelitian Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: STAIN Jember Press.
- Nasution. (2010). *Manajemen Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurhantanto, A. (2015). Nilai–Nilai Pendidikan Akhlak Dalam Al Qur’an Surat Ali Imran Ayat 159-160. *Jurnal Studi Islam*, 157.
- Nurkholis, *Manajemen Berbasis Sekolah, Teori, Model dan Aplikasi* (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Rahmawati, 1. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan. *Jurnal Economia*.
- Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Economia* 9, 56.
- Ratnasari, A. D. (2017). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Bisnis Online Shop di Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Bisnis*, 123.
- Ratnasari, R. T., & dkk. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghlmia Indonesia.
- Rifa'i, M. (2018). *Manajemen Peserta Didik: pengelolaan peserta didik untuk Efektivitas Pembelajaran*. Medan: CV Widya Puspita.
- Rifai, M., & Hidayat, R. (2018). *Etika Manajemen Perspektif Islam*. Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI).
- Rohman, A., Sasmito, C., & Rifai, M. (2016). Manajemen Strategis SKPD Dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Terbaik Dinas Sosial Kabupaten Malang. 135.
- Rusmini. (2017). Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia Melalui Pendidikan Karakter Dan Attitude. *Jurnal Nur El-Islam*, 80.
- S.Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.

- Saat, S., & S. M. (2019). *Metode Penelitian Panduan Bagi Peneliti Pemula*. Gowa: Pusaka Almailda.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Siahaan, A., & Hidayat, R. (2017). *Konsep-konsep Keguruan dalam Pendidikan Islam*. Medan.
- Sopiadin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Jakarta: Ghlmia Indonesia.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman Saat, Mania Sitti (2019). *Metode Peneliitian Panduan Bagi Peneliti Pemula*. Gowa: Pustaka Almailda
- Sunardi, & Handayani. (2013). Kualitas Pelayanan Dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Yatim Arrohman Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 87.
- Susetyo, B. (2010). *Statistika untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung: Relika Aditama.
- Suwito, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru. *KINDAI* 14, 257.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Vonstania, D., & dkk. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang. *Jurnal Riset*, 21-22.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. Jakarta:: PT Rajagrafindo Persada.
- Widawati, E., & Siswohadi. (t.thn.). Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pelayanan Administrai. 1502.
- Wijaya, C., & Rifai, M. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen*. Medan: Perdana Publishing.
- Wijaya, D. (2012). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.