



## Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Pertama

Neliwati<sup>1</sup>, Al Fajri Bahri<sup>2✉</sup>, Mishiyyah Nashih Ulwan<sup>3</sup>, Nursya'adah Br Ginting<sup>4</sup>, April Lidan<sup>5</sup>

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Indonesia<sup>1,2,3,4,5</sup>

E-mail: [neliwati@uinsu.ac.id](mailto:neliwati@uinsu.ac.id)<sup>1</sup>, [alfajribahri26@gmail.com](mailto:alfajribahri26@gmail.com)<sup>2</sup>, [mishiyyah.nashih98@gmail.com](mailto:mishiyyah.nashih98@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[syaadahginting@gmail.com](mailto:syaadahginting@gmail.com)<sup>4</sup>, [aprillidan4@gmail.com](mailto:aprillidan4@gmail.com)<sup>5</sup>

### Abstrak

Sekarang ini pelayanan publik masih terdapat banyak kelemahan dan belum memenuhi harapan masyarakat terutama dalam dunia pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP Swasta Islam Terpadu Nurul Ikhwan Serdang Bedagai. *Explanatory research* merupakan jenis penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian. Hasil dari analisis data dengan uji t diperoleh nilai signifikansi  $0,004 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikansi pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa. Persamaan regresi dalam penelitian ini yaitu  $Y = 38,155 + 0,181X$  yang artinya terdapat pengaruh positif dari pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa. Selain itu, dalam uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai R Square sebesar 0,419 yang menunjukkan bahwa 41,9% kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh pelayanan administrasi kesiswaan, sedangkan 58,1% selebihnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan memiliki nilai yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

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

### Abstract

Currently, public services still have many weaknesses and have not met the expectations of the community, especially in the world of education. This study aims to determine the significant effect of student administration services on student satisfaction at the Integrated Private Islamic Junior High School Nurul Ikhwan Serdang Bedagai. *Explanatory research* is a type of quantitative research used in research. The results of data analysis with *t*-test obtained a significance value of  $0.004 < 0.05$  which indicates that there is a significant effect of student administration services on student satisfaction. The regression equation in this study is  $Y = 38,155 + 0.181X$ , which means that there is a positive effect of student administration services on student satisfaction. In addition, in the coefficient of determination test ( $R^2$ ), an R Square value of 0.419 was obtained, which indicates that 41.9% of student satisfaction can be explained by student administration services, while the remaining 58.1% is explained by other variables not included in the study. The conclusion of this study shows that student administration services have a positive and significant value on student satisfaction.

**Keywords:** Service, Student Administration, Satisfaction, Students.

Copyright (c) 2022 Neliwati, Al Fajri Bahri, Mishiyyah Nashih Ulwan, Nursya'adah Br Ginting, April Lidan

✉ Corresponding author :

Email : [alfajribahri26@gmail.com](mailto:alfajribahri26@gmail.com)

DOI : <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i6.3929>

ISSN 2580-3735 (Media Cetak)

ISSN 2580-1147 (Media Online)

## PENDAHULUAN

Pada zaman sekarang, pentingnya pendidikan sudah disadari oleh banyak masyarakat di mana peran jasa pendidikan semakin dibutuhkan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pendidikannya. Sebagai komoditas ekonomi, pendidikan adalah strategi pemasaran jasa yang baik dengan memasarkan produk jasa (Anggraini, 2016). Pendidikan dianggap sebagai bagian terpenting dalam mempersiapkan dan membentuk generasi akan datang diharapkan mampu menciptakan manusia yang bertanggung jawab dan berkualitas serta mampu mengantisipasi masa depan. Pendidikan juga dijadikan usaha untuk meningkatkan kualitas SDM (Machali & Hidayat, 2018). Berdasarkan Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 3 menyebutkan bahwa “Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif dan menjadi warga yang demokratis serta bertanggungjawab” (UU RI No. 20 Tahun 2003).

Sekarang ini pelayanan publik masih terdapat banyak kelemahan dan belum memenuhi harapan masyarakat terutama dalam dunia pendidikan. Agar harapan masyarakat dapat terpenuhi dari segi kualitas maupun kuantitas maka tujuan pokok dari fungsi pelayanan publik harus ditingkatkan dan diperbaiki. Lembaga pendidikan adalah institusi publik di mana dalam memberikan pelayanan yang berkualitas maka lembaga pendidikan harus melakukan perubahan sumber daya dengan memperbaiki komponen pelayanan dan mengoptimalkan peran pelayan yang ada. Adapun untuk meningkatkan pelayanan tersebut maka langkah yang harus lembaga pendidikan lakukan adalah dengan melakukan peningkatan dari sektor sarana dan prasarana yang membantu kelancaran pelayanan pendidikan serta mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusianya (Rinala, I, N., 2013). Di samping itu, pengelolaan administrasi pendidikan juga menjadi bagian penting yang harus diperhatikan lembaga pendidikan. Administrasi pendidikan ialah serangkaian kegiatan yang diawali dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan pada pelaksanaan kegiatan dengan mengoptimalkan fasilitas dan sumber daya yang ada demi mewujudkan tujuan pendidikan (Mahmud, 2015). Sangat diperlukan kegiatan administrasi dalam pendidikan yang tertib dan teratur bagi kepala sekolah dan guru untuk meningkatkan keahlian di bidang pengelolaan pendidikan sehingga dapat menyebabkan peningkatan yang positif, yaitu dapat meningkatkan mutu, efisiensi dan efektivitas kerja di dunia pendidikan.

Administrasi pendidikan (sekolah) umumnya terdiri dari beberapa jenis kegiatan, di antaranya yaitu kegiatan administrasi keuangan, kesiswaan, kurikulum, sarana dan prasarana pendidikan, personalia, tata kelola sekolah, humas dan pengorganisasian sekolah. Pengelola pendidikan dapat dikatakan berhasil jika dalam mengelola tugasnya mereka sigap dalam melaksanakan dan menguasai bidang-bidang pekerjaannya. Bidang-bidang pekerjaan tersebut menjadi tolak ukur kesuksesan bagi pengelola pendidikan dalam upaya mewujudkan tujuan. Oleh karena itu, dalam menekuni dan melaksanakan konsep dan aturan dari semua bidang pekerjaan tersebut maka pihak pengelola pendidikan harus melakukan dengan sungguh-sungguh. Bidang pekerjaan pada administrasi pendidikan salah satunya adalah administrasi kesiswaan di mana administrasi kesiswaan harus dikelola dengan baik agar tercapainya tujuan pendidikan di sekolah dengan terciptanya kegiatan proses belajar mengajar di sekolah yang lancar, tertib dan teratur (Hermawan, 2019).

Pada pengelolaan administrasi kesiswaan, pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan harus diperhatikan oleh tenaga kependidikan. Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan orang lain secara langsung melalui proses pemenuhan kebutuhan (Tangkilisan, 2005). Sutopo & Sugiyanti berpendapat bahwa pelayanan memiliki pengertian untuk membantu dalam mempersiapkan apa yang diinginkan oleh seseorang. Pelayanan (*service*) sebagai sebuah produk memiliki sifat khusus yang membedakannya dengan produk lainnya (Widawati & Siswohadi, 2020). Menurut Philip Kotler, karakteristik pelayanan terdiri atas 1) Tidak mempunyai wujud (*Intangibility*), 2) Tidak bisa dipisahkan (*Inseparability*), 3) Beraneka ragam (*Variability*) dan 4) Tidak bertahan lama (*Perishability*) (Sumaryanto, 2009). Adapun indikator pelayanan menurut Parasuraman yaitu 1)

Bukti fisik (*Tangibles*), 2) Keandalan (*Reliability*), 3) Daya tanggap (*Responsibility*), 4) Jaminan (*Assurance*) dan 5) Empati (*Empathy*) (Elfachmi & Amida, 2016).

Dalam dunia pendidikan, kepuasan para pelanggan (guru, siswa, orang tua siswa dan lain-lain) adalah suatu perbandingan antara keinginan yang diharapkan oleh orang tua siswa pada saat mendaftarkan anaknya menjadi siswa di sekolah tertentu dengan apa yang dirasakan setelah siswa mengikuti pendidikan (persepsi) (Hasbi, 2018). Jika pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan dapat memuaskan, maka akan menimbulkan dampak yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, pelanggan akan berkeluh kesah dan merasa kurang puas pada pelayanan yang telah diberikan jika tenaga kependidikan sekolah tidak dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Hawkins dan Lonney berpendapat ada beberapa indikator yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu 1) Kesesuaian harapan, 2) Minat berkunjung kembali dan 3) Kesiediaan merekomendasikan (Suwito, 2018). Adapun kepuasan siswa dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu meliputi komunikasi, pelayanan administrasi, manajemen sekolah, lingkungan sekolah dan proses pembelajaran di sekolah. Kepuasan siswa dipengaruhi oleh pelayanan administrasi dan manajemen sekolah, hal ini dikarenakan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi dan manajemen sekolah menjadi kegiatan yang penting dalam menjalankan dan mengatur sekolah. Lingkungan sekolah meliputi di dalamnya yaitu kestabilan kondisi kehidupan baik yang menyangkut siswa dan guru. Proses belajar mengajar merupakan pendistribusian materi oleh guru yang dilakukan kepada siswa dengan cara yang telah ditentukan oleh guru. Komunikasi yang dilakukan antara guru dan siswa dengan baik dalam kegiatan di sekolah juga menjadi salah satu faktor dari kepuasan siswa. Sedangkan menurut Rahmawati, kepuasan siswa dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu 1) Pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga, 2) Profesionalisme dari tenaga pendidik dan 3) Segala sesuatu yang berkaitan dengan sekolah/madrasah (Rahmawati, 2013).

Hasil dari penelitian terdahulu mengenai pelayanan administrasi kesiswaan dan kepuasan siswa yang dilakukan oleh 1) Irmawati Harjani Putri (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong”. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa dan mengetahui besaran persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di lembaga pendidikan Primagama Gading Serpong. Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan uji regresi linier sederhana untuk mengetahui besaran pengaruh antara kedua variabel yang ada (Putri, 2018). 2) I Nyoman Rinala, I Made Yudana dan I Nyoman Natajaya (2013) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali”. Penelitian bertujuan untuk menganalisis hubungan kausalitas kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa di STP Nusa Dua Bali. Penelitian ini menggunakan penelitian *explanatory* dengan populasi penelitian adalah mahasiswa STP Nusa Dua Bali semester ganjil, tahun akademik 2011/2012 (Rinala, I, N., 2013). 3) Dinda Angraeni Hasjun (2017) dengan judul “Efektivitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Mutu Manajemen Berbasis Sekolah Di SD Inpres Timbuseng Kabupaten Gowa”. Penelitian bertujuan untuk mengetahui layanan administrasi kesiswaan dan mutu manajemen berbasis sekolah di SD Inpres Timbuseng Kabupaten Gowa serta mengetahui dukungan layanan administrasi kesiswaan terhadap peningkatan mutu manajemen berbasis sekolah di SD Inpres Timbuseng Kabupaten Gowa. Peneliti memilih jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Adapun teknik pengumpulan data peneliti melakukan dokumentasi, observasi dan wawancara serta pengujian keabsahan data dilakukan dengan metode triangulasi (Hasjun, 2017). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya bahwa dalam pengujian hipotesis tidak hanya menguji coba variabel dengan uji t dan analisis regresi sederhana saja. Akan tetapi, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) juga dilakukan untuk mengetahui besaran tingkat pengaruh variabel pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa. Perbedaan lainnya, dalam penelitian ini dilakukan pada masa *covid-19* yang membuat segala aktivitas terbatas termasuk aktivitas dalam dunia pendidikan dan salah satu dari penelitian terdahulu menggunakan penelitian dengan metode kualitatif.

Hasil wawancara peneliti dengan siswa SMP Swasta Islam Terpadu Nurul Ikhwan Serdang Bedagai, peneliti mendapatkan informasi bahwa pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan pada sekolah tersebut kurang memuaskan, siswa mendapatkan pelayanan kurang tanggap dan kurang ramah, kemudian untuk masalah tenaga administrasi susah untuk dijumpai karena jarang berada di kantor. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Pertama”. Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Apakah terdapat pengaruh signifikan pelayanan administrasi kesiswaan terhadap tingkat kepuasan siswa di SMP Swasta Islam Terpadu Nurul Ikhwan Serdang Bedagai? Tujuan penelitian ini dilakukan yaitu untuk mengetahui pengaruh signifikan pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP Swasta Islam Terpadu Nurul Ikhwan Serdang Bedagai.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jenis *explanatory research*. Pada pelaksanaannya, peneliti menggunakan pendekatan *ex post facto* untuk menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya suatu fenomena (Azhari, 2022). Terdapat dua variabel yang digunakan yaitu pelayanan administrasi kesiswaan (X) (variabel bebas) dan kepuasan siswa (Y) (variabel terikat). Adapun lokasi dilakukannya penelitian yaitu bertempat di SMP Swasta Islam Terpadu Nurul Ikhwan yang beralamat di Jl. H. T. Rizal Nurdin No. 351 B Dusun IV Desa Pantai Cermin Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 25 Mei - 4 Juni 2022.

Populasi penelitian ini merupakan seluruh siswa di SMP Swasta Islam Terpadu Nurul Ikhwan yang berjumlah 64 orang dengan rincian 13 orang di kelas VII, 28 orang kelas VIII dan kelas 23 orang di kelas IX. Sampel penelitian ini berjumlah 64 orang dikarenakan jumlah populasi di bawah 100. Arikunto mengatakan jika jumlah populasi <100 orang, maka dapat dilakukan penelitian populasi. Sebaliknya, jika populasi berjumlah >100 orang, maka harus mengambil sampel dari populasi tersebut (Jaya, 2019).

Teknik wawancara dan studi dokumentasi digunakan saat proses pengumpulan data. Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang diadopsi dari penelitian Besse Irma Sasmita (Sasmita, 2021). Adapun jenis kuesioner penelitian yaitu dengan menggunakan kuesioner tertutup atau kuesioner yang telah dipersiapkan jawabannya dengan pilihan jawaban yang tidak dapat dipilih oleh responden di luar daripada jawaban yang telah disediakan oleh peneliti, sehingga hasilnya dapat dinilai dengan skor menggunakan skala *Likert*. Adapun teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Kuesioner Variabel Penelitian**

Hasil jawaban kuesioner untuk masing-masing variabel yang diberikan kepada 64 orang responden dijelaskan sebagai berikut.

#### **1. Data Skor Kuesioner Variabel Pelayanan Administrasi Kesiswaan (X)**

Berdasarkan hasil kuesioner dari variabel pelayanan administrasi kesiswaan diperoleh hasil sebagai berikut.

- a. Butir pertanyaan nomor 1: “Tenaga administrasi mengenakan pakaian yang rapi dan bersih.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 44 orang (68,8%), setuju 9 orang (14,1%), tidak setuju 6 orang (9,38%) dan sangat tidak setuju 5 orang (7,81%)”.
- b. Butir pertanyaan nomor 2: “Tenaga administrasi dapat langsung ditemui oleh siswa.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 42 orang (65,6%), setuju 11 orang (17,2%), tidak setuju 6 orang (9,38%) dan sangat tidak setuju 5 orang (7,81%)”.

- c. Butir pertanyaan nomor 3: “Ruangan kantor tertata dengan baik”. Responden yang menjawab: “sangat setuju 30 orang (46,9%), setuju 27 orang (42,2%), tidak setuju 5 orang (7,81%) dan sangat tidak setuju 2 orang (3,13%)”.
- d. Butir pertanyaan nomor 4: “Terdapat papan informasi alur pelayanan yang jelas.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 8 orang (12,5%), setuju 39 orang (60,8%), tidak setuju 10 orang (15,6%) dan sangat tidak setuju 7 orang (10,9%)”.
- e. Butir pertanyaan nomor 5: “Tersedianya perangkat komputer dan printer yang memadai.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 8 orang (12,5%), setuju 23 orang (35,9%), tidak setuju 21 orang (32,8%) dan sangat tidak setuju 12 orang (18,8%)”.
- f. Butir pertanyaan nomor 6: “Pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi selalu tepat kepada siswa.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 8 orang (12,5%), setuju 31 orang (48,4%), tidak setuju 15 orang (23,4%) dan sangat tidak setuju 10 orang (15,6%)”.
- g. Butir pertanyaan nomor 7: “Tenaga administrasi selalu memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada siswa.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 9 orang (14,1%), setuju 23 orang (35,9%), tidak setuju 23 orang (35,9%) dan sangat tidak setuju 9 orang (14,1%)”.
- h. Butir pertanyaan nomor 8: “Pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi selalu tepat waktu kepada siswa.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 5 orang (7,81%), setuju 38 orang (59,4%), tidak setuju 12 orang (18,8%) dan sangat tidak setuju 9 orang (14,1%)”.
- i. Butir pertanyaan nomor 9: “Tenaga administrasi memberikan pelayanan yang dapat dipercaya oleh siswa.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 4 orang (6,25%), setuju 32 orang (50%), tidak setuju 13 orang (20,3%) dan sangat tidak setuju 15 orang (23,4%)”.
- j. Butir pertanyaan nomor 10: “Tenaga administrasi memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada siswa.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 2 orang (3,13%), setuju 27 orang (42,2%), tidak setuju 25 orang (39,1%) dan sangat tidak setuju 10 orang (15,6%)”.
- k. Butir pertanyaan nomor 11: “Tenaga administrasi memberikan kemudahan dalam melakukan pelayanan kepada siswa”. Responden yang menjawab: “sangat setuju 5 orang (7,81%), setuju 26 orang (40,6%), tidak setuju 23 orang (35,9%) dan sangat tidak setuju 10 orang (15,6%)”.
- l. Butir pertanyaan nomor 12: “Tenaga administrasi selalu menanggapi kebutuhan siswa.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 5 orang (7,81%), setuju 20 orang (31,3%), tidak setuju 27 orang (42,2%) dan sangat tidak setuju 12 orang (18,8%)”.
- m. Butir pertanyaan nomor 13: “Tenaga administrasi selalu menyambut siswa dengan ramah.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 5 orang (7,81%), setuju 37 orang (57,8%), tidak setuju 14 orang (21,9%) dan sangat tidak setuju 8 orang (12,5%)”.
- n. Butir pertanyaan nomor 14: “Tenaga administrasi menjamin layanan ulang jika prosedur layanan belum selesai.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 3 orang (4,69%), setuju 35 orang (54,7%), tidak setuju 18 orang (28,1%) dan sangat tidak setuju 8 orang (12,5%)”.
- o. Butir pertanyaan nomor 15: “Tenaga administrasi menjamin keamanan dokumen siswa.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 3 orang (4,69%), setuju 29 orang (45,3%), tidak setuju 22 orang (34,4%) dan sangat tidak setuju 10 orang (15,6%)”.
- p. Butir pertanyaan nomor 16: “Pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sesuai dengan kebutuhan siswa.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 8 orang (12,5%), setuju 26 orang (40,6%), tidak setuju 12 orang (18,8%) dan sangat tidak setuju 18 orang (28,1%)”.
- q. Butir pertanyaan nomor 17: “Tenaga administrasi selalu menepati janji yang telah dibuat dalam pelayanan yang diberikan siswa.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 11 orang (17,2%), setuju 20 orang (31,3%), tidak setuju 25 orang (39,1%) dan sangat tidak setuju 8 orang (12,5%)”.

- r. Butir pertanyaan nomor 18: “Tenaga administrasi memberikan bantuan sepenuhnya jika siswa mengalami kesulitan.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 3 orang (4,69%), setuju 39 orang (60,9%), tidak setuju 19 orang (29,7%) dan sangat tidak setuju 3 orang (4,69%).”
- s. Butir pertanyaan nomor 19: “Tenaga administrasi memberikan pelayanan dengan tulus.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 5 orang (7,81%), setuju 34 orang (53,1%), tidak setuju 12 orang (18,8%) dan sangat tidak setuju 13 orang (20,3%).”
- t. Butir pertanyaan nomor 20: “Tenaga administrasi mendahulukan kepentingan siswa secara individual.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 9 orang (14,1%), setuju 31 orang (48,4%), tidak setuju 11 orang (17,2%) dan sangat tidak setuju 13 orang (20,3%).”
- u. Butir pertanyaan nomor 21: “Tenaga administrasi membantu siswa yang kebingungan dalam melaksanakan prosedur layanan.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 9 orang (14,1%), setuju 36 orang (56,3%), tidak setuju 10 orang (15,6%) dan sangat tidak setuju 9 orang (14,1%).”

Selanjutnya, untuk melihat skor rata-rata tiap indikator dari variabel pelayanan administrasi kesiswaan dilihat dalam tabel berikut.

**Tabel 1**  
**Skor Rata-Rata Indikator Variabel X**

Variabel	Indikator	No. Soal	Jlh. Soal	Rata-Rata	Pembulatan
Pelayanan Administrasi Kesiswaan	Bukti fisik ( <i>Tangibls</i> )	1,2,3,4,5	5	3,07	3
	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	6,7,8,9	4	2,52	3
	Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	10,11,12,13	4	2,41	2
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	14,15,16,17	4	2,45	2
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	18,19,20,21	4	2,60	3

Berdasarkan tabel 1 tersebut menunjukkan bahwa perlu adanya evaluasi pada pelayanan administrasi kesiswaan terutama pada bagian daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) karena skor rata-rata jawaban responden pada indikator 3 dan 4 menunjukkan angka 2 yang berarti jawaban responden tidak setuju pada bagian indikator tersebut.

## 2. Data Skor Kuesioner Variabel Kepuasan Siswa (Y)

Berdasarkan hasil kuesioner dari variabel kepuasan siswa diperoleh hasil sebagai berikut.

- a. Butir pertanyaan nomor 1: “Pelayanan kesiswaan yang diberikan tenaga administrasi sudah tepat dan terpercaya sesuai dengan harapan siswa.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 23 orang (35,9%), setuju 37 orang (57,8%), tidak setuju 4 orang (6,25%) dan sangat tidak setuju 0 orang (0%).”
- b. Butir pertanyaan nomor 2: “Tenaga administrasi memiliki sikap yang sangat ramah pada saat memberikan pelayanan kesiswaan yang sesuai dengan harapan siswa.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 18 orang (28,1%), setuju 46 orang (71,9%), tidak setuju 0 orang (0%) dan sangat tidak setuju 0 orang (0%).”
- c. Butir pertanyaan nomor 3: “Tenaga administrasi merespon dengan cepat siswa yang memerlukan bantuan dalam hal ini yang berkaitan dengan administrasi kesiswaan.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 13 orang (20,3%), setuju 49 orang (76,6%), tidak setuju 2 orang (3,13%) dan sangat tidak setuju 0 orang (0%).”
- d. Butir pertanyaan nomor 4: “Tenaga administrasi selalu memberikan informasi secara tepat dan akurat yang sesuai dengan harapan siswa.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 12 orang (18,8%), setuju 48 orang (75%), tidak setuju 4 orang (6,25%) dan sangat tidak setuju 0 orang (0%).”
- e. Butir pertanyaan nomor 5: “Pelayanan kesiswaan yang diberikan oleh tenaga administrasi selalu tepat waktu sesuai harapan siswa.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 14 orang (21,9%), setuju 44 orang (68,8%), tidak setuju 6 orang (9,38%) dan sangat tidak setuju 0 orang (0%).”

- f. Butir pertanyaan nomor 6: “Tenaga administrasi sangat ramah dalam melakukan pelayanan kesiswaan sehingga siswa berminat untuk berkunjung kembali melakukan layanan. “ Responden yang menjawab: “sangat setuju 23 orang (35,9%), setuju 37 orang (57,8%), tidak setuju 4 orang (6,25%) dan sangat tidak setuju 0 orang (0%).“
- g. Butir pertanyaan nomor 7: “Siswa berminat untuk berkunjung kembali karena tenaga administrasi merespon dengan cepat saat siswa datang ke kantor.“ Responden yang menjawab: “sangat setuju 19 orang (29,7%), setuju 45 orang (70,3%), tidak setuju 0 orang (0%) dan sangat tidak setuju 0 orang (0%).“
- h. Butir pertanyaan nomor 8: “Ruangan kantor yang bersih dan tertata dengan baik membuat siswa merasa nyaman dan berminat berkunjung kembali untuk melakukan layanan.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 14 orang (21,9%), setuju 47 orang (73,4%), tidak setuju 3 orang (4,69%) dan sangat tidak setuju 0 orang (0%).”
- i. Butir pertanyaan nomor 9: “Siswa berminat untuk berkunjung kembali karena tenaga administrasi selalu menepati janji yang telah dibuat dalam pelayanan kesiswaan yang diberikan kepada siswa.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 14 orang (21,9%), setuju 46 orang (71,9%), tidak setuju 4 orang (6,25%) dan sangat tidak setuju 0 orang (0%).”
- j. Butir pertanyaan nomor 10: “Siswa berminat untuk berkunjung kembali karena tenaga administrasi selalu menjaga keamanan dokumen siswa.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 18 orang (28,1%), setuju 42 orang (65,6%), tidak setuju 4 orang (6,25%) dan sangat tidak setuju 0 orang (0%).”
- k. Butir pertanyaan nomor 11: “Memberitahukan kepada teman atau orang tua/wali bahwa pelayanan kesiswaan yang diberikan oleh tenaga administrasi sangat ramah.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 13 orang (20,3%), setuju 49 orang (76,6%), tidak setuju 2 orang (3,13%) dan sangat tidak setuju 0 orang (0%).”
- l. Butir pertanyaan nomor 12: “Menyarankan kepada teman untuk menggunakan layanan sendiri karena tenaga administrasi merespon dengan cepat.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 12 orang (18,8%), setuju 48 orang (75%), tidak setuju 4 orang (6,25%) dan sangat tidak setuju 0 orang (0%).”
- m. Butir pertanyaan nomor 13: “Memberitahukan kepada teman atau orang tua/wali bahwa tenaga administrasi selalu menjamin keamanan dokumen yang diberikan.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 14 orang (21,9%), setuju 44 orang (68,8%), tidak setuju 6 orang (9,38%) dan sangat tidak setuju 0 orang (0%).”
- n. Butir pertanyaan nomor 14: “Memberitahukan kepada teman atau orang tua/wali bahwa ruangan sangat bersih dan tertata dengan baik sehingga nyaman saat melakukan layanan.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 23 orang (35,9%), setuju 37 orang (57,8%), tidak setuju 4 orang (6,25%) dan sangat tidak setuju 0 orang (0%).”
- o. Butir pertanyaan nomor 15: “Siswa merekomendasikan penggunaan layanan kesiswaan kepada teman atau orang tua/wali karena tenaga administrasi membantu dengan tulus siswa yang kebingungan dalam melaksanakan prosedur layanan.” Responden yang menjawab: “sangat setuju 19 orang (29,7%), setuju 45 orang (70,3%), tidak setuju 0 orang (0%) dan sangat tidak setuju 0 orang (0%).”

### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang umum digunakan yaitu “uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas” (Manullang & Pakpahan, 2014).

#### 1. Uji Normalitas Data

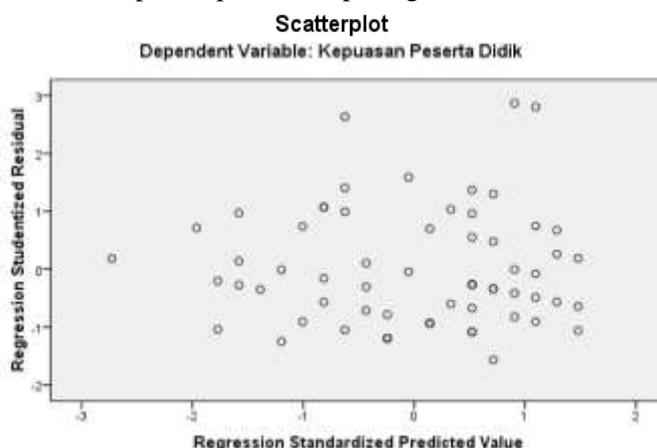
Uji normalitas dilakukan untuk menemukan sebaran data yang akan dianalisis bernilai normal atau tidak. Cara mendeteksi normalitas data dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansinya pada “*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*”. Hasil *output* SPSS versi 16.0 pada “*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*” didapatkan nilai signifikansi (*Asymp. Sig. (2-tailed)*) = 0,313. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,313 > 0,05$ , artinya data memiliki sebaran normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menemukan adanya korelasi antara variabel bebas pada model regresi. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi multikolinearitas. Adapun cara mendeteksinya yaitu dengan mengetahui nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*  $< 5$  (Santoso, 2014). Hasil *output* SPSS versi 16.0 bagian *Coefficient*, semua angka VIF memiliki nilai 1,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai VIF  $1,000 < 5$ , artinya tidak terjadi multikolinearitas.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui model regresi terjadi ketidaksamaan varians. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas (homoskedastisitas). Cara mendeteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan cara melihat pola tertentu pada data. Hasil *output* SPSS versi 16.0 pada grafik Scatterplot menunjukkan sumbu Y yang memiliki titik-titik tersebar di bawah dan di atas angka nol, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas dan menyebar secara acak. Artinya data tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas. Pola grafik Scatterplot dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1. Grafik Scatterplot Heteroskedastisitas

## Uji Hipotesis

### 1. Uji t

Pada uji asumsi klasik, data telah memenuhi semua syarat yaitu hasil sebaran data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas dan tidak terjadi heteroskedastisitas, maka selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t. Hasil *output* SPSS versi 16.0 pada uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,004. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi  $0,004 < 0,05$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu terdapat pengaruh signifikan pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP Swasta Islam Terpadu Nurul Ikhwan Serdang Bedagai.

### 2. Uji Regresi Linier Sederhana

Selanjutnya, untuk mengetahui pengaruh positif atau negatif dari variabel, maka perlu dilakukan uji regresi sederhana. Berdasarkan hasil aplikasi SPSS versi 16.0 diperoleh persamaan sebagai berikut.

$$Y = a + bX$$
$$Y = 38.155 + 0,181X$$

Dari persamaan tersebut dijelaskan bahwa koefisien pelayanan administrasi kesiswaan bernilai positif yaitu 0,181. Hal ini berarti bahwa variabel pelayanan administrasi kesiswaan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan siswa.

### 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Terakhir, untuk mengetahui besaran pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka perlu dilakukan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil *output* SPSS versi 16.0 pada tabel koefisien determinasi ( $R^2$ ), R

Square memiliki nilai sebesar 0,419 yang berarti bahwa 41,9% kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh pelayanan administrasi kesiswaan, sedangkan 58,1% selebihnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan mempunyai kekurangan pada indikator daya tanggap dan jaminan. Hal ini dapat dilihat dalam tanggapan yang diberikan oleh responden pada indikator daya tanggap, yaitu 1) tenaga administrasi kurang dalam memberikan pelayanan administrasi secara cepat dan tepat, 2) kurang dalam memberikan kemudahan dalam melakukan pelayanan administrasi dan 3) tenaga administrasi tidak selalu menanggapi kebutuhan siswa. Selanjutnya, tanggapan yang diberikan oleh responden pada indikator jaminan, yaitu tenaga administrasi sering lalai dalam menjaga keamanan dokumen siswa dan 4) tenaga administrasi sering kali memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan siswa.

Hasil analisis data diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh signifikan pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP Swasta Islam Terpadu Nurul Ikhwan Serdang Bedagai. Hal tersebut dapat terlihat dari perolehan nilai signifikansi  $0,004 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $< 0,05$ , sehingga uji hipotesisnya diperoleh  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi sebesar 0,419. Hal tersebut menunjukkan bahwa 41,9% kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh pelayanan administrasi kesiswaan, sedangkan 58,1% selebihnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian.

Persamaan regresi pada penelitian ini yaitu  $Y = 38.155 + 0,181X$  yang berarti bahwa pelayanan administrasi kesiswaan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Hal tersebut mendukung teori dalam konteks penelitian ini yang telah dikemukakan oleh Diana Rahmawati, bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu 1) Pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga, 2) Profesionalisme dari tenaga pendidik dan 3) Segala sesuatu yang berkaitan dengan sekolah/madrasah. (Rahmawati, 2013).

### **KESIMPULAN**

Peneliti dapat merumuskan kesimpulan dari rumusan masalah yang didapatkan dari hasil penelitian dan analisis data yang sebelumnya dilakukan yaitu terdapat pengaruh signifikan pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP Swasta Islam Terpadu Nurul Ikhwan Serdang Bedagai. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji t di mana diperoleh nilai signifikansi  $0,004 < 0,05$ . Kemudian nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,419 yang menunjukkan bahwa 41,9% kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh pelayanan administrasi kesiswaan, sedangkan 58,1% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian. Persamaan regresi yaitu  $Y = 38.155 + 0,181X$  yang artinya pelayanan administrasi kesiswaan berpengaruh yang positif terhadap kepuasan siswa. Pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan yang positif akan berbanding lurus dengan kepuasan siswa. Jika pelayanan administrasi kesiswaan positif (baik), maka akan meningkatkan kepuasan siswa dan sebaliknya jika pelayanan administrasi kesiswaan negatif (buruk), maka akan menurunkan kepuasan siswa.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggraini, M. D. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Tahun Pelajaran 2015-2016. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*.
- Azhari, M. T. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Medan: CV. Widya Puspita.
- 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. *Jurnal Eduka*, 1(1).
- Hasbi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1).
- Hasjun, D. A. (2017). Efektivitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Mutu Manajemen

9850 *Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Pertama – Neliwati, Al Fajri Bahri, Mishiyyah Nashih Ulwan, Nursya 'adah Br Ginting, April Lidan*  
DOI: <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i6.3929>

Berbasis Sekolah di SD Inpres Timbuseng Kabupaten Gowa. Makassar: UIN Alauddin Makassar.

Hermawan, A. (2019). Evaluasi Terhadap Pelaksanaan Administrasi Kesiswaan Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu. *Jurnal Reformasi*, 9(1).

Jaya, I. (2019). Penerapan Statistik untuk Penelitian Pendidikan. Jakarta: Prenamedia Group.

Machali, I., & Hidayat, A. (2018). *The Handbook of Education Management*. Jakarta: Prenamedia Group.

Mahmud, H. (2015). *Administrasi Pendidikan*. Makassar: Aksara Timur.

Manullang, M., & Pakpahan, M. (2014). *Metodologi Penelitian Proses Penelitian Praktis*. Bandung: Cita Pustaka Media.

Putri, I. H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9(1).

Rinala, I, N., et. al. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 4(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.23887/japi.v4i1.916>.

Santoso, S. (2014). *Statistik Multivariat Edisi Revisi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Sasmita, B. I. (2021). Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTS As'adiyah Lapai Kec. Ngapa Kab. Kolaka Utara Provinsi Sulawesi. Makassar: UIN Alauddin Makassar.

Sumaryanto. (2009). Strategi Sukses Bagi Usaha Pemasaran Jasa. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 9(1).

Suwito, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada CV. Global Ac Banjarbaru. *Kindai*, 14(13).

Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.

Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003.

Widawati, E., & Siswohadi. (2020). Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pelayanan Administrasi. *JMM*, 4(10).