



Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo

Hasrawia, Nur Alim, Syahrul
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (IAIN) Kendari
email: syahrul@iainkendari.ac.id

Received: 23 August 2022; Revised: 12 October 2022; Accepted: 17 December 2022
DOI: <http://dx.doi.org/10.37905/aksara.9.1.99-112.2023>

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo. Tujuan penelitian ini dimaksudkan pertama, untuk mengetahui kualitas layanan administrasi akademik. Kedua, untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik. Ketiga, untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dengan jenis penelitian survei yang menggunakan metode pendekatan korelasional. Adapun jumlah populasi yaitu 120 siswa Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo dengan pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *stratified random sampling* sebanyak 55 siswa. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner (angket). Adapun teknik analisis statistik yang digunakan untuk mengolah hasil, yakni analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan persamaan regresi linear sederhana dengan menggunakan *SPSS Vers.28* Tahun 2021. Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan administrasi akademik (X) terhadap kepuasan peserta didik (Y).

Keywords

Kualitas Layanan Administrasi Akademik, Kepuasan Siswa.

PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan dituntut agar dapat memenuhi kebutuhan peserta didiknya. Oleh karena itu, jika ingin memenuhi kepuasan peserta didik, lembaga pendidikan harus mampu melihat apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan peserta didiknya. Setiap peserta didik memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda-beda terhadap pelayanan administrasi yang diterimanya. Jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah persepsi pelanggan terhadap keunggulan yang ada pada suatu layanan. Pengukuran kualitas pelayanan pendidikan yakni bagian yang penting dalam rangka menyediakan pelayanan pendidikan yang efektif serta efisien. Kualitas sebuah lembaga pendidikan dalam hal ini adalah sekolah tidak dapat diukur hanya dari hal yang tampak saja seperti bangunan sekolah yang baik atau sarana prasarana yang lengkap. Kualitas sekolah lebih ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan oleh



sekolah melalui pengukuran kepuasan pelanggannya terhadap layanan pendidikan yang telah diberikan (Suharta, 2017).

Parasuraman mengidentifikasi sekumpulan atribut-atribut pelayanan secara komprehensif dimana para pelanggan dapat menggunakannya sebagai kriteria dalam menilai kinerja pelayanan. Untuk penilaian kualitas pelayanan tercakup dalam 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan/Kepastian (Assurance), Empati (Empathy), dan Berwujud atau Bukti Langsung (Tangible). (Amrizal, 2016).

Pelayanan administrasi akademik yang dilakukan secara efektif dan efisien dapat membuat para peserta didik merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga tercipta sebuah kepuasan dari peserta didik bahwa pelayanan yang diberikan dilembaga pendidikan sangat baik karena telah memenuhi kebutuhan para peserta didik.

Menurut Popi Sopiadin kepuasan peserta didik adalah suatu sikap yang diperlihatkan oleh siswa, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang diterimanya. (Sopiadin, 2010) Jika apa yang didapatkan siswa sesuai dengan apa yang diharapkan maka siswa akan merasa puas, dan jika apa yang diterima siswa tidak sesuai, maka siswa akan merasa tidak puas. Didukung oleh pendapat Indahigwati bahwa kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan dengan hasil yang didapkannya. Hasil yang didapatkan oleh konsumen melebihi apa yang diharapkannya. (Indahigwati, 2019).

Layanan yang baik akan berdampak bagus terhadap lembaga pendidikan. Hal ini dibuktikan pada jurnal Daffa Eksa Rizky, 2021. Hasil penelitian ini mengemukakan bahwa sangat penting bagi sekolah untuk memberikan layanan yang berkualitas, layanan yang terfokus pada kepuasan pengguna layanan sekolah, termasuk di dalamnya adalah peserta didik. Karena kepuasan dari peserta didik akan menentukan maju ataupun tidaknya suatu lembaga pendidikan.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 19 Februari 2022 di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa partisipan yaitu peserta didik, guru dan kepala sekolah. Peneliti mendapati bahwa tenaga administrasi menguasai penggunaan sarana teknik informasi komputer (TIK), sehingga membuat pelayanan administrasi akademik di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo tidak begitu lambat. Tenaga administrasi selalu berusaha ingin memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta didiknya, misalnya ketanggapan dalam memberikan informasi, ramah dalam memberikan pelayanan, kemudian selalu memberikan informasi yang berhubungan dengan peserta didik. Adapun fasilitas yang dimiliki dalam menunjang pekerjaannya yaitu komputer, dan printer. Namun masih terdapat banyak kekurangan terhadap layanan administrasi akademik dari segi sarana prasarannya.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam tentang kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi akademik yang diberikan di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo dengan mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo”.

METODE

Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif, dengan jenis penelitian survei dengan teknik korelasional. Penelitian korelasional adalah penelitian dengan menggunakan



metode statistik yang mengukur pengaruh antara dua variabel. (Creswell, 2014) Penelitian ini dilakukan di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo, tepatnya di wilayah Desa Lemo Bajo, Kecamatan Wawolesea, Kabupaten Konawe Utara. Adapun waktu kegiatan penelitian ini dilaksanakan terhitung pada tanggal 4 dan 6 Agustus 2022.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh peserta didik Madrasah Aliyah DD Lemo Bajo. Adapun jumlah populasi yang peneliti dapatkan adalah 120 siswa yang terdiri dari enam (6) rombongan belajar. Teknik pengampilan sampel menggunakan stratified random sampling apabila populasi mempunyai anggota yang tidak homogen dan memiliki strata secara proporsional. (Siyoto, 2015) Dari rumus slovin yang diambil maka diperoleh sampel sebanyak 55 siswa.

Datadikumpulkan melalui angket/kuesioner, yang disusun berdasarkan instrumen penelitian variabel X yaitu kualitas layanan administrasi akademik terdiri atas, bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*). Sedangkan instrumen untuk variabel Y yaitu kepuasan peserta didik terdiri atas, prosedur pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, nyaman lingkungan, dan keamanan pelayanan. pengumpulan data berbentuk angket ini menggunakan skala likert dengan 4 skala apabila pernyataan berbentuk positif maka nilai skalanya yaitu sangat setuju (4), setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1). Sedangkan apabila pernyataan berbentuk negatif maka nilai skalanya kebalikan dari nilai pernyataan berbentuk positif. Data di olah dengan menggunakan analisis statistik deskriptif, uji persyarat analisis, dan analisis regresi linear sederhana, dan uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo. Pengujian regresi menggunakan bantuan *software SPSS vers 28*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Deskripsi Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Kualitas layanan administrasi akademik dari penelitian ini adalah hasil dari indikator yang terdiri atas, bukti fisik, kendala, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kualitas layanan administrasi akademik dalam penelitian ini diukur dalam bentuk pernyataan yaitu berjumlah 29. Dalam hasil analisis statistik deskriptif kualitas layanan administrasi akademik (X) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Table 1. Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Descriptive Statistics							
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Kualitas Layanan Administrasi Akademik	55	30	83	113	99.55	6.946	48.253

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif dengan menggunakan *SPSS Vers 28* diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor kualitas layanan administrasi akademik



yang menunjukkan skor rata-rata 99.55 dan varians sebesar 48.253 dengan standar deviasi sebesar 6.946 dari skor terendah 83 dan skor tertinggi 113. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dan persentase kualitas layanan administrasi akademik:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Skor	Kategorisasi	Frekuensi	Persentase(%)
>85%	Sangat Baik	33	60%
65% - 84%	Baik	22	40%
45% - 64	Cukup Baik	0	0%
44%	Tidak Baik	0	0%
Jumlah		55	100%

Dengan demikian diperoleh hasil kualitas layanan administrasi akademik adalah termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase sebesar 60% dengan frekuensi sampel 33 orang. Untuk skornya diperoleh nilai sebesar 82,58%, skor tersebut diperoleh dari rumus perhitungan indeks skor (IS) sebagai berikut:

$$IS = \frac{sc}{si} \times 100\%$$

Keterangan:

- IS = Indeks skor
- sc = Skor capaian/skor penelitian
- si = Skor ideal

Untuk mendapatkan nilai dari rumus tersebut terlebih dahulu dengan membagi skor dalam 4 kriteria. Dimana Jumlah skor ideal (skor ideal) = 4 (nilai skala tertinggi) x 29 (jumlah pernyataan) x 55 (jumlah responden) = 6.380.

Jumlah Skor Penelitian	=	Skor P1 + Skor P2 + Skor P3 + Skor P4 + Skor P5 + Skor P6 + Skor P7 + Skor P8 + Skor P9 + Skor P10 + Skor P11 + Skor P12 + Skor P13 + Skor P14 + Skor P15 + Skor P16 + Skor P17 + Skor P18 + Skor P19 + Skor P20 + Skor P21 + Skor P22 + Skor P23 + Skor P24 + Skor P25 + Skor P26 + Skor P27 + Skor P28 + Skor P29
Jumlah Skor Penelitian	=	201 + 184 + 201 + 186 + 187 + 191 + 175 + 188 + 177 + 174 + 191 + 196 + 188 + 181 + 194 + 178 + 178 + 204 + 185 + 200 + 182 + 188 + 183 + 195 + 197 + 186 + 191 + 198 + 196 = 5.475

$$IS = \frac{5,475}{6,380} \times 100\% = 85,8\%$$

Sehingga tanggapan peserta didik sebagai responden terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo memperoleh persentase skor sebesar 85,8% berada dalam rentang $\geq 85\%$ atau berada dalam kategori sangat baik. Nilai rentangnya dapat dilihat pada tabel 2 di atas.

2. Deskripsi Kepuasan Siswa

Kepuasan peserta didik dalam penelitian ini adalah dapat terpenuhinya harapan dan kebutuhan serta keinginan peserta didik tentang proses pelayanan yang diterima oleh



peserta didik. Kepuasan peserta didik dalam penelitian ini di ukur dari indikator kepuasan peserta didik terdiri atas, prosedur pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamana pelayana. Hasil analisis statistik deskriptif kepuasan peserta didik dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Deskripsi Kualitas Layanan Administrasi Akademik dan Kepuasan Siswa

Descriptive Statistics							
Kepuasan Peserta Didik	55	38	71	109	92.49	8.050	64.810
Valid N (listwise)	55						

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif dengan menggunakan *SPSS Vers 28* menunjukkan skor rata-rata 92.49 dan varians sebesar 64.810 dengan standar deviasi sebesar 8.050. Adapun skor terendah sebesar 71 dan skor tertinggi sebesar 109. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dan persentase kepuasan peserta didik:

Tabel 4. Distribusi Perolehan Frekuensi Persentase Kepuasan Siswa

Skor	Kategorisasi	Frekuensi	Persentase(%)
84%	Sangat tinggi	24	44%
64% – 83%	Tinggi	29	53%
45% – 63%	Cukup Rendah	2	4%
44%	Sangat Rendah	0	0%
Jumlah		55	100%

Dengan demikian perolehan hasil kepuasan peserta didik adalah termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 53% dengan frekuensi sampel 29 orang. Untuk skornya diperoleh nilai sebesar 82,58%, skor tersebut diperoleh dari rumus perhitungan indeks skor (IS) sebagai berikut:

$$IS = \frac{sc}{si} \times 100\%$$

Keterangan:

- IS = Indeks skor
- sc = Skor capaian/skor penelitian
- si = Skor ideal

untuk mendapatkan nilai dari rumus tersebut terlebih dahulu dengan membagi skor dalam 4 kriteria. Dimana jumlah skor ideal (skor ideal) = 4 (nilai skala tertinggi) x 28 (jumlah pernyataan) x 55 (jumlah responden) = 6.160.



Jumlah Skor Penelitian	=	Skor P1 + Skor P2 + Skor P3 + Skor P4 + Skor P5 + Skor P6 + Skor P7 + Skor P8 + Skor P9 + Skor P10 + Skor P11 + Skor P12 + Skor P13 + Skor P14 + Skor P15 + Skor P16 + Skor P17 + Skor P18 + Skor P19 + Skor P20 + Skor P21 + Skor P22 + Skor P23 + Skor P24 + Skor P25 + Skor P26 + Skor P27 + Skor P28
Jumlah Skor Penelitian	=	176 + 185 + 189 + 155 + 180 + 181 + 190 + 178 + 195 + 189 + 176 + 191 + 181 + 184 + 184 + 197 + 176 + 175 + 190 + 159 + 162 + 192 + 183 + 194 + 169 + 191 + 178 + 187 = 5.087 $IS = \frac{5,087}{6,160} \times 100\%$ $= 82,58\%$

Sehingga tingkat kepuasan peserta didik sebagai responden terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo memperoleh persentase skor 82,58% berada dala rentang 64% - 83% atau berada dalam kategori tinggi. Nilai rentangnya dapat dilihat pada tabel 4.

3. Uji Persyaratan Analisis

3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji kolmogorov-smirnov dengan bantuan *software SPSS Vers 28*. Dalam uji normalitas data dilakukan dengan menguji dua variabel yaitu kualitas layanan administrasi akademik (X) dan kepuasan peserta didik (Y). Pengambilan keputusan dengan uji kolmogorov-smirnov mendekati distribusi normal, dapat dilihat dari:

1. Apabila nilai signifikan atau probabilitas > 0,05 maka distribusi data adalah normal
2. Apabila nilai signifikan atau probabilitas < 0,05 maka distribusi data adalah tidak normal.

Adapun hasil dari uji normalitas data kedua variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 5. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	5,96424941
Most Extreme Differences	Absolute	0,085
	Positive	0,078
	Negative	-0,085
Test Statistic		0,085
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}



- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

(Sumber Data : Hasil Olah Data *Spss Vers.28 Tahun 2022*)

Dari hasil normalitas data yang dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov* diperoleh nilai signifikan sebesar 0,200 yang artinya data berdistribusi normal dan dengan hasil ini maka dapat dilanjutkan untuk tahap selanjutnya.

3.2 Uji Linearitas

Uji linearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji ANOVA dengan bantuan *software SPSS Vers 28*. Dua variabel dapat dikatakan mempunyai hubungan linear apabila signifikansi kurang dari 0,05. Adapun hasil dari uji linearitas kedua variabel adalah sebagai berikut:

6. ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Peserta Didik * Kualitas Layanan Administrasi Akademik	Between Groups	(Combined)	2420,304	22	110,014	3,261	0,001
		Linearity	1578,843	1	1578,843	46,805	0,000
		Deviation from Linearity	841,461	21	40,070	1,188	0,323
Within Groups			1079,442	32	33,733		
			3499,745	54			

(Sumber Data : Hasil Olah Data *Spss Vers.28 Tahun 2022*)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai *deviation from linearity* adalah sebesar 1,188. Kemudian di konfirmasi dengan tabel f dimana nilai $F_{hitung} 1,188 < \text{nilai } F_{tabel} 4,32$ artinya terdapat hubungan yang linear. Dan data ini dapat digunakan untuk uji regresi.

3.3 Uji Regresi Linear Sederhana

Pada bagian ini dikemukakan perhitungan koefisien determinasi menggunakan bantuan *software SPSS vers 28*. Berikut ini adalah hasil perhitungan dari koefisien determinasi



7. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	.672 ^a	.451	.441	6.020

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Administrasi Akademik
(Sumber Data : Hasil Olah Data *Spss Vers.28* Tahun 2022)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,672. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,451, yang mengandung pengertian bahwa kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini menyumbang pengaruh sebesar 45,1 %.

Selanjutnya adalah uji regresi linear sederhana untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Perhitungan uji regresi linear sederhana menggunakan bantuan *software SPSS vers 28*. Berikut ini adalah hasil perhitungan dari persamaan regresi:

8. Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	15.003	11.768		1.275	.208
	Kualitas Layanan Administrasi Akademik	.778	.118	.672	6.600	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik
(Sumber Data : Hasil Olah Data *Spss Vers.28* Tahun 2022)

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui persamaan regresinya adalah sebagai Berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$\hat{Y} = 15,003 + 0,778X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

1. Nilai konstanta sebesar 15,003, yang mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan peserta didik adalah 15,003.
2. Nilai koefisien regresi X sebesar 0,778, hal ini berarti apabila kualitas layanan administrasi akademik (X) mengalami kenaikan sebesar 1 maka kepuasan peserta didik (Y) akan meningkat sebesar 0,778, sedangkan apabila kualitas layanan administrasi akademik (X) tidak mengalami kenaikan maka kepuasan peserta didik (Y) sebesar 15.003. Sehingga koefisien kearah regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel kualitas layanan administrasi akademik terhadap variabel kepuasan peserta didik memiliki arah positif.



Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh terhadap variabel kepuasan peserta didik. Sedangkan berdasarkan nilai t diketahui nilai t hitung sebesar $6,600 > t$ tabel sebesar $0,2241$, sehingga disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan administrasi akademik (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan peserta didik (Y) di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo.

3.4 Uji Hipotesis

Tabel 9. Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.003	11.768		1.275	.208
	Kualitas Layanan Administrasi Akademik	.778	.118	.672	6.600	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik
(Sumber Data : Hasil Olah Data Spss Vers.28 Tahun 2022)

Dari hasil uji-t pada tabel diatas menunjukkan bahwa kekuatan pengaruh kualitas layanan administrasi akademik sebesar $0,672$. Dan nilai signifikansinya sebesar $0,001 < \text{nilai sig. } 0,05$, sedangkan untuk nilai T_{hitung} sebesar $6,600 >$ dari nilai T_{tabel} sebesar $1,674$ yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Selanjutnya adalah uji F sebagai pada table 10.

Tabel 10 ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1578.843	1	1578.843	43.562	<.001 ^b
	Residual	1920.903	53	36.243		
	Total	3499.745	54			

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Administrasi Akademik
(Sumber Data : Hasil Olah Data Spss Vers.28 Tahun 2022)

Dari hasil uji-f pada tabel diatas dapat diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas layanan administrasi akademik (X) terhadap kepuasan peserta didik (Y) adalah sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} $43,562 >$ nilai F_{tabel} $4,02$. Hal tersebut membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta didik secara signifikan.

Pembahasan

1. Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Kualitas layanan dapat diketahui dengan dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan



pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan bermutu begitupun sebaliknya. (Pontjorini, 2005).

Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler sebagaimana dalam Ester Sianutri dan Arfianti Novita Anwar “kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan baik berwujud maupun tidak berwujud, kualitas layanan dapat dilihat dengan mengukur seberapa jauh efektifitasnya suatu layanan jasa dan layanan jasa dapat memperkecil kesenjangan antara keinginan dengan layanan jasa yang diberikan. (Ester Sianutri, 2015) Lebih lanjut Menurut parasuraman bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Dimana kualitas layanan tersebut terdiri dari bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati. (Valerie, 2001).

Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dan kinerja atau pelayanan yang diharapkan konsumen dalam hal ini peserta didik yang berkenaan dengan pelayanan administrasi. Administrasi akademik merupakan proses kerjasama dengan memanfaatkan dan memberdayakan segala sumber yang tersedia melalui aktivitas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pemotivasian, pengendalian, pengawasan, dan supervise, serta penilaian untuk mewujudkan system pendidikan yang efektif, efisien dan berkualitas. (Engkoswara, 2012).

Dalam penelitian ini, perhitungan statistik terhadap masing-masing aspek layanan menunjukkan bahwa peserta didik merasa puas terhadap masing-masing aspek kualitas layanan administrasi akademik yang meliputi aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dan penelitian ini sejalan dengan penelitian Vinny dan Nurnida dalam penelitiannya mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Administrasi Bisnis Telkom University”, menunjukkan pengaruh sebesar 51,4% atau berada dalam kategori sangat baik. (Vinny Jennifer Rahareng, 2017).

3. Kepuasan Siswa

Tercapainya kepuasan akan memberikan penilaian yang baik dari peserta didik kepada pihak sekolah yang artinya akan memberikan keuntungan bagi semua pihak yang terlibat. Jika sekolah berorientasi pada kepuasan peserta didik, pihak sekolah harus berbenah diri, meningkatkan daya tangkap yang baik agar tidak mengulangi kesalahan, cepat dan tanggap menangani keluhan, dan memberikan kepastian dalam pelayanan dan berempati pada masalah yang dialami oleh peserta didik.

Oleh karena itu kepuasan peserta didik merupakan elemen terpenting dari suatu perencanaan penilaian pelayanan yang bersifat formal, peserta didik akan menunjukkan sikapnya terhadap pelayanan yang diterimanya, baik sikap positif maupun sikap negatif adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang diterimanya. Didukung oleh pendapat Kotler sebagaimana dalam Ismail yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan itu sendiri merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya, sehingga pada dasarnya terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. (Ismail, 2010)

Sejalan dengan pendapat diatas, Tjiptono berpendapat kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja atau tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. (Tjiptono, 2006)



Ada juga yang mengatakan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. (Supranto, 2006) Jadi, kepuasan peserta didik yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu hasil yang dirasakan oleh peserta didik di sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Hanan dan Karp dikutip oleh Diana Rahmawati yaitu faktor-faktor yang berkaitan dengan produk yaitu kualitas produk, bentuk produk dan keandalan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan, serta faktor-faktor yang berhubungan pelayanan. Sesuai dengan teori tersebut, pelanggan dalam konteks penelitian ini adalah peserta didik yang dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan diharapkan, sehingga peserta didik merasa puas. (Rahmawati, 2013)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian M. Hasbi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di Mts Negeri 1 Model Palembang”, yang memiliki pengaruh sebesar 24%. (Hasbi, 2018) Kepuasan peserta didik terdiri atas 4 indikator yaitu prosedur pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kenyamanan lingkungan serta keamanan pelayanan.

4. Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Siswa

Layanan administrasi akademik yang berkualitas dan unggul akan menciptakan persepsi yang baik bagi siswa yang dapat menimbulkan kepuasan siswa dan memberikan dampak yang positif bagi madrasah. Sedangkan layanan administrasi yang buruk atau kurang berkualitas dapat menciptakan persepsi yang kurang baik bagi madrasah sehingga siswa merasa kurang puas.

Dari uraian diatas menunjukkan hasil kualitas layanan administrasi akademik yang didasari oleh sub variabel tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), dan responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), serta empathy (empati) mempunyai kekuatan pengaruh sebesar 67,2% sedangkan sisanya 45,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nismawati dengan judul Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel pelayanan administrasi akademik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dalam hal ini indikator pelayanan yaitu bukti langsung, keandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, adapun besarnya pengaruh tersebut sebesar 34,8%. (Nismawati, 2016) Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Ratnawati dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene”. Yang menunjukkan pengaruh yang tinggi sebesar 97%. (Ratnawati, 2017) Begitupun penelitian yang dilakukan oleh Nia Tur Rohmah, dengan judul Hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo) hasil menunjukkan pengaruh yang sedang atau cukup karena diperoleh koefisien korelasi sebesar 65%. (Rohmah, 2019)

Penelitian ini telah diupayakan dengan cermat dan teliti, namun bagaimanapun juga memiliki kelauman keterbatasan yaitu penelitian kepuasan peserta didik hanya



mengukur kepuasan terhadap apa yang diterima dan dirasakan peserta didik tanpa lebih jauh mengungkap atau membandingkan dengan harapan.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan, menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan peserta didik sebagai responden terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo diperoleh nilai persentase skor sebesar 85,8% yang berada dalam kategori pelayanan sangat baik.
2. Tingkat kepuasan peserta didik terhadap pelayanan administrasi akademik di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo diperoleh nilai persentase skor sebesar 82,58% yang berada dalam kategori tinggi. Hal ini berarti bahwa kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo sudah baik.
3. Kualitas layanan administrasi akademik dengan indikator bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Emphaty*) berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik, artinya tingginya kepuasan peserta didik dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrizal, A. (2016). Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tadulako. *Jurnal Katalogis*, 74.
- Engkoswara, A. K. (2012). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, hal 52.
- Ester Sianutri, A. N. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lingkungan Yayasan Pendidikan Beerseba (Studi Kasus Pada SMP Beerseba Pekanbaru). *Jurnal Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia, Vol 3 No 1*, hal 4.
- Hasbi. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM*, 87.
- Indahingwati, A. (2019). *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian pada Kualitas layanan SIM Corner Di Indonesia*. Surabaya: CV Jakad Publishing, hal 31-32.
- Ismail, R. S. (2010). pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuaan Belajar Siswa AlWathan Ambon. *Jurnal Online, Vol IV no.2*, 117.
- Nismawati. (2016). Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar (Angkatan 2012).
- Pontjorini, d. (2005). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* . Jakarta : Bumi Aksara, hal 150.
- Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang mempengaruhi kepuasan Mahasiswa . *Jurnal Economia, Vol 9, Nomor 1*, 55.
- Ratnawati. (2017). nalisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan. *Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*, 90,91.



- Rohmah, N. T. (2019). Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo. *UIN Sunan Ampel Surabaya*.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar dan Berbasis kepuasan Peserta Didik*. Bogor: Graha Indonesia, hal 33.
- Suharta, T. (2017). Pengembangan Instrument Pengukur Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Sekolah. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi, hal 65.
- Valerie, P. A. (2001). *Delievering Quality Service*. New York: The Free Press, hal 162.
- Vinny Jennifer Rahareng, N. (2017). The Influence of the Academic Service Quality Toward Student Satisfaction . *Jurnal Adbispreneur*, 126



AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal
P-ISSN [2407-8018](#) E-ISSN [2721-7310](#) DOI prefix [10.37905](#)
Volume 09, (1), January 2023
<http://ejournal.pps.ung.ac.id/index.php/Aksara>