

## KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI SEBAGAI DETERMINAN KEPUASAN SISWA SEKOLAH MENENGAH PERTAMA

Dadan Samsul Badar<sup>1</sup>, Beti Renitawati<sup>2</sup>,  
Tia Fajartriani<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup> Program Studi Administrasi Pendidikan,

Muhammadiyah University of Bogor Raya, Indonesia

<sup>2</sup> Institut Teknologi dan Bisnis Visi Nusantara Bogor, Indonesia

e-mail: [\\*dadansamsulbadar@gmail.com](mailto:dadansamsulbadar@gmail.com)

[\\*betirenitawati85@gmail.com](mailto:betirenitawati85@gmail.com) [\\*tia.fajar@gmail.com](mailto:tia.fajar@gmail.com)

### ABSTRACT

#### ARTICLE INFO

##### *Article History*

Accepted: Des 2025

Revised: Des 2025

Published: 16 Januari 2026

##### **Keywords:**

Administrative Service Quality; Student Satisfaction; School Administrative Services; Quantitative Research; Educational Management

P-ISSN: 2829-4254

E-ISSN : 2829-2022

*This study examines the effect of the quality of school administrative services on student satisfaction at SMP Pandu, Bogor. The study is based on the important role of administrative staff in providing efficient, courteous, and accurate services to support students' comfort and satisfaction. A quantitative approach with a descriptive correlational design was employed. The research population consisted of all eighth- and ninth-grade students, with 87 students selected through random sampling. Data were collected using questionnaires comprising 13 items measuring administrative service quality (X) and 7 items measuring student satisfaction (Y). Data analysis was conducted using Pearson's product moment correlation and a t-test. The results indicated a significant positive relationship between administrative service quality and student satisfaction, as shown by a correlation coefficient ( $r$ ) of 0.213, which exceeded the  $r$ -table value of 0.12 at the 5% significance level. These findings suggest that higher quality administrative services are associated with increased student satisfaction. This study contributes theoretically to the field of educational management and provides practical recommendations for schools to improve administrative services in order to enhance student satisfaction.*

**Keywords:** Administrative Service Quality; Student Satisfaction; School Administrative Services; Quantitative Research; Educational Management

## I. Introduction

Pendidikan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan mendukung pembangunan nasional. Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal dituntut tidak hanya menyelenggarakan proses pembelajaran yang berkualitas, tetapi juga menyediakan layanan pendukung yang mampu menunjang kelancaran kegiatan pendidikan secara keseluruhan. Salah satu layanan pendukung yang memiliki peran penting adalah administrasi sekolah, karena berhubungan langsung dengan kebutuhan peserta didik dalam berbagai aspek akademik dan non-akademik (Suryosubroto, 2017; Mulyasa, 2018).

Administrasi sekolah mencakup berbagai aktivitas pelayanan, seperti pengelolaan data siswa, pelayanan surat-menjurut, administrasi keuangan, serta penyediaan informasi akademik. Layanan administrasi yang berkualitas akan menciptakan rasa nyaman, aman, dan percaya bagi siswa sebagai pengguna layanan. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang ramah, atau tidak akurat dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berdampak negatif terhadap persepsi siswa terhadap institusi sekolah (Arikunto, 2019; Lupiyoadi, 2017). Oleh karena itu, kualitas layanan administrasi perlu dikelola secara profesional sebagai bagian dari manajemen pendidikan modern.

Dalam konteks manajemen jasa, kualitas layanan didefinisikan sebagai kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna layanan secara konsisten. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengemukakan model SERVQUAL yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi utama, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Model ini tidak hanya relevan dalam sektor bisnis, tetapi juga banyak diterapkan dalam penelitian layanan publik dan pendidikan karena mampu menggambarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi penerima layanan (Tjiptono, 2019; Tjiptono & Chandra, 2020).

Kepuasan siswa merupakan respon afektif yang muncul setelah siswa membandingkan antara harapan dan pengalaman yang diperoleh dari layanan sekolah. Kepuasan siswa menjadi indikator penting keberhasilan layanan pendidikan, karena siswa yang puas cenderung memiliki persepsi positif terhadap sekolah serta menunjukkan sikap yang lebih kooperatif dalam proses pendidikan (Kotler & Keller, 2016; Oliver, 2015). Dalam konteks layanan administrasi sekolah, kepuasan siswa dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, sikap petugas, serta ketersediaan fasilitas pendukung.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi

berpengaruh terhadap kepuasan penerima layanan pendidikan. Rahmawati (2018) menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi sekolah berkontribusi signifikan terhadap kepuasan siswa di sekolah menengah. Hidayat dan Prasetyo (2020) juga melaporkan bahwa dimensi responsiveness dan empathy merupakan faktor dominan dalam membentuk kepuasan peserta didik. Penelitian lain oleh Wahyuni (2021) dan Yulianti (2022) memperkuat temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan administrasi berdampak positif terhadap kepuasan siswa dan orang tua.

Meskipun demikian, sebagian penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa tidak selalu berada pada tingkat yang tinggi. Nugroho (2021) menyatakan bahwa kepuasan siswa juga dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kualitas pembelajaran, fasilitas sekolah, dan lingkungan sosial. Hal ini menunjukkan adanya variasi temuan empiris yang membuka ruang bagi penelitian lanjutan, khususnya pada konteks dan jenjang pendidikan yang berbeda.

Fenomena empiris di SMP Pandu Kecamatan Cibungbulang, Kabupaten Bogor, menunjukkan masih adanya keluhan siswa terkait layanan administrasi sekolah, seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya keramahan petugas, serta ketidakjelasan informasi tertentu. Kondisi ini menjadi perhatian penting mengingat layanan administrasi merupakan salah satu titik interaksi langsung antara siswa dan manajemen sekolah. Hingga saat ini, kajian empiris mengenai kualitas layanan administrasi sekolah dan kepuasan siswa pada jenjang sekolah menengah pertama di wilayah Kabupaten Bogor masih relatif terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMP Pandu Kecamatan Cibungbulang, Kabupaten Bogor. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian manajemen pendidikan, khususnya terkait penerapan model SERVQUAL dalam layanan administrasi sekolah, serta memberikan implikasi praktis bagi pihak sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi guna meningkatkan kepuasan siswa.

## II. Methode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengukur hubungan antarvariabel secara objektif berdasarkan data numerik, sedangkan desain deskriptif korelasional digunakan untuk menggambarkan serta

menganalisis hubungan antara kualitas layanan administrasi sekolah dan kepuasan siswa tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian (Sugiyono, 2019; Creswell, 2018).

Populasi penelitian ini adalah seluruh siswa kelas VIII dan IX SMP Pandu Kecamatan Cibungbulang, Kabupaten Bogor. Sampel penelitian berjumlah 87 siswa yang ditentukan menggunakan teknik random sampling. Pemilihan teknik ini dilakukan untuk memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi menjadi responden serta meminimalkan bias pemilihan sampel (Arikunto, 2019).

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator kualitas layanan administrasi sekolah dan kepuasan siswa. Variabel kualitas layanan administrasi (X) diukur menggunakan 13 butir pernyataan yang mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles (Parasuraman et al., 1988). Variabel kepuasan siswa (Y) diukur menggunakan 7 butir pernyataan yang mencerminkan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan administrasi yang diterima. Seluruh item disusun menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Sebelum digunakan dalam penelitian utama, instrumen kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Product Moment Pearson untuk mengetahui tingkat keterkaitan setiap butir pernyataan dengan skor total, sedangkan uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70 (Ghozali, 2018).

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden dengan memperhatikan prinsip kerahasiaan dan kesukarelaan. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik inferensial. Analisis korelasi Product Moment Pearson digunakan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan administrasi sekolah dan kepuasan siswa, sedangkan uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat pada taraf signifikansi 5%. Seluruh proses analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik.

### **III. Result and Discussions**

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi sekolah memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan siswa di SMP Pandu Kecamatan Cibungbulang, Kabupaten Bogor. Berdasarkan hasil uji korelasi Product

Moment Pearson, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,213, yang lebih besar daripada nilai r tabel sebesar 0,12 pada taraf signifikansi 5%. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi berkontribusi terhadap kepuasan siswa, meskipun tingkat hubungan yang terbentuk tergolong rendah.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan administrasi sekolah cenderung diikuti oleh peningkatan kepuasan siswa. Namun demikian, rendahnya nilai koefisien korelasi menunjukkan bahwa kepuasan siswa tidak hanya dipengaruhi oleh layanan administrasi, tetapi juga oleh faktor lain seperti kualitas pembelajaran, fasilitas sekolah, lingkungan sosial, serta interaksi antara guru dan siswa. Hal ini sejalan dengan pendapat Nugroho (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan siswa merupakan konstruk multidimensional yang dipengaruhi oleh berbagai aspek layanan pendidikan.

Ditinjau dari perspektif teori kualitas layanan, temuan penelitian ini mendukung model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menyatakan bahwa kualitas layanan terbentuk dari persepsi pengguna terhadap lima dimensi utama, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Dalam konteks layanan administrasi sekolah, kelima dimensi tersebut memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman layanan yang dirasakan oleh siswa.

- A. Dimensi reliability berkaitan dengan kemampuan petugas administrasi dalam memberikan layanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa menilai keandalan layanan administrasi sebagai salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan mereka. Pelayanan yang diberikan secara tepat waktu dan minim kesalahan administrasi akan meningkatkan kepercayaan siswa terhadap sistem pelayanan sekolah. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahmawati (2018) yang menyatakan bahwa keandalan pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan siswa di lingkungan sekolah menengah.
- B. Dimensi responsiveness berkaitan dengan kesigapan dan kecepatan petugas administrasi dalam melayani kebutuhan siswa. Dalam praktiknya, siswa sangat memperhatikan sejauh mana petugas administrasi mampu merespons permintaan layanan secara cepat dan membantu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterlambatan pelayanan masih menjadi salah satu keluhan siswa, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan. Temuan ini mendukung hasil penelitian Hidayat dan Prasetyo (2020) yang menemukan bahwa kecepatan dan kesediaan petugas dalam membantu pengguna layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

- C. Dimensi assurance mencerminkan pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional petugas administrasi dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada siswa. Siswa cenderung merasa lebih puas apabila petugas administrasi mampu memberikan informasi yang jelas, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, assurance berperan sebagai salah satu faktor pendukung kepuasan siswa, meskipun masih perlu ditingkatkan melalui peningkatan kompetensi dan pelatihan petugas administrasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono dan Chandra (2020) yang menegaskan bahwa jaminan pelayanan merupakan elemen penting dalam membangun kepercayaan pengguna jasa.
- D. Dimensi empathy berkaitan dengan perhatian dan kepedulian petugas administrasi terhadap kebutuhan siswa secara individual. Sikap ramah, sopan, dan komunikatif menjadi aspek yang sangat diperhatikan oleh siswa dalam menerima layanan administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya empati petugas dapat menurunkan kepuasan siswa, meskipun prosedur pelayanan telah dijalankan dengan baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wahyuni (2021) yang menyatakan bahwa sikap empatik petugas administrasi berperan penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif bagi siswa.
- E. Dimensi tangibles mencakup kondisi fasilitas fisik, kelengkapan sarana prasarana, serta penampilan petugas administrasi. Fasilitas administrasi yang bersih, tertata rapi, dan didukung oleh sarana yang memadai akan meningkatkan kenyamanan siswa dalam mengakses layanan. Dalam penelitian ini, tangibles turut memengaruhi kepuasan siswa, meskipun bukan merupakan faktor dominan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Yulianti (2022) yang menyatakan bahwa fasilitas pendukung yang memadai dapat meningkatkan persepsi kualitas layanan administrasi sekolah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat temuan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas layanan administrasi sekolah memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa, meskipun dengan tingkat pengaruh yang bervariasi. Perbedaan tingkat hubungan tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik sekolah, jumlah siswa, sistem pelayanan, serta ekspektasi siswa terhadap layanan administrasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan administrasi sekolah perlu dilakukan secara berkelanjutan dan terintegrasi dengan peningkatan aspek layanan pendidikan lainnya.

#### IV. Conclusion

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi sekolah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMP Pandu Kecamatan Cibungbulang, Kabupaten Bogor. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan administrasi yang diberikan oleh sekolah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa terhadap layanan tersebut. Meskipun demikian, tingkat hubungan yang diperoleh berada pada kategori rendah, yang mengindikasikan bahwa kepuasan siswa tidak hanya dipengaruhi oleh layanan administrasi, tetapi juga oleh faktor lain dalam lingkungan sekolah.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa layanan administrasi sekolah merupakan bagian penting dari sistem layanan pendidikan yang secara langsung dirasakan oleh siswa. Dimensi-dimensi kualitas layanan yang diukur melalui model SERVQUAL—meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles—secara bersama-sama membentuk persepsi siswa terhadap kualitas layanan administrasi. Keandalan dan ketepatan pelayanan, kecepatan dan kesigapan petugas, jaminan profesionalitas, sikap empatik, serta dukungan fasilitas fisik yang memadai terbukti berkontribusi terhadap tingkat kepuasan siswa, meskipun kontribusinya tidak bersifat dominan dibandingkan faktor layanan pendidikan lainnya.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas layanan administrasi berperan dalam membentuk kepuasan penerima layanan pendidikan, baik pada jenjang pendidikan dasar maupun menengah. Dengan demikian, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa konsep kualitas layanan yang banyak digunakan dalam konteks jasa dan layanan publik juga relevan diterapkan dalam pengelolaan layanan administrasi sekolah menengah pertama, khususnya dalam upaya meningkatkan kepuasan siswa sebagai pengguna layanan. Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian manajemen pendidikan, khususnya terkait penerapan model SERVQUAL dalam mengevaluasi kualitas layanan administrasi sekolah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan kualitas layanan dapat digunakan sebagai kerangka analisis untuk memahami kepuasan siswa, serta memperkaya literatur mengenai hubungan antara manajemen layanan dan kepuasan peserta didik pada jenjang sekolah menengah pertama.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi pihak sekolah, terutama pengelola dan tenaga administrasi, untuk lebih memperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada siswa. Sekolah disarankan untuk meningkatkan keandalan dan kecepatan pelayanan, memperbaiki sikap dan komunikasi petugas

administrasi, serta menyediakan fasilitas pendukung yang memadai guna menciptakan kenyamanan dalam pelayanan. Selain itu, pelatihan dan pembinaan bagi tenaga administrasi perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kompetensi dan profesionalitas layanan dapat terus ditingkatkan.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi awal untuk mengkaji kepuasan siswa dengan cakupan yang lebih luas. Penelitian lanjutan disarankan untuk melibatkan lebih banyak sekolah, memperluas wilayah penelitian, serta memasukkan variabel lain seperti kualitas pembelajaran, kepemimpinan kepala sekolah, dan iklim sekolah agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan siswa.

## V. References

- Arikunto, S. (2019). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, R., & Prasetyo, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 12(2), 101–112.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Boston: Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2017). Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyasa, E. (2018). Manajemen dan kepemimpinan kepala sekolah. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, A. (2021). Kepuasan siswa dalam layanan pendidikan sekolah menengah. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 28(1), 45–56.
- Oliver, R. L. (2015). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer (2nd ed.). New York: Routledge.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahmawati, S. (2018). Kualitas pelayanan administrasi sekolah dan kepuasan siswa. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 23(3), 327–338.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suryosubroto, B. (2017). Manajemen pendidikan di sekolah. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2019). Service management: Mewujudkan layanan prima. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). Service, quality, dan satisfaction (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Wahyuni. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(2), 89–102.
- Yulianti. (2022). Kualitas layanan administrasi sekolah dan kepuasan siswa. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 29(1), 85–97.