

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA

Wita Noersyah Azizah¹, Wawan Karsiwan², Al Juska Sasni Akbar³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas

Muhammadiyah Bogor Raya

e-mail: *witanoesyahazizah@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Accepted: 15 Agustus 2025

Revised: 23 Agustus 2025

Published: 15 Oktober 2025

Keywords:

*Kualitas Pelayanan,
Administrasi Sekolah,
Kepuasan Siswa.*

**JWP: Jurnal Widya
Persada Jakarta**

Volume 4, Number 2

2025. 10. 16

P-ISSN: 2829-4254

E-ISSN : 2829-2022

ABSTRACT

Tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah: (a). Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi sekolah, (b). Mengetahui tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Administasi Sekolah di SMP Amanah Bangsa Kecamatan Cigudeg dan (c). Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Administasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Amanah Bangsa Kecamatan Cigudeg.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang menggunakan analisis korelasi/ product moment pearsons dan analisis regresi untuk menguji pengaruh kualitas

pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMP Amanah Bangsa, sampel yang diambil dengan menggunakan sampling jenuh sehingga sampel pada penelitian ini sebanyak 59 responden/siswa. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran angket kepada siswa.

Penelitian ini mendapatkan hasil akhir pada pengujian hipotesis akhir thitung sebesar 5,4842 sedangkan ttabel sebesar 1,6710 pada taraf signifikansi 0,05. Karena nilai t hitung > dari t tabel atau 5,4842 > 1,6710 dapat disimpulkan bahwa Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Administasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Amanah Bangsa Kecamatan Cigudeg.

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu faktor utama dalam pembangunan suatu negara. Melalui pendidikan yang berkualitas, sumber daya manusia dapat membentuk dan mengembangkan diri agar mampu bersaing di era globalisasi saat ini (A. J. S. H. S. Akbar et al., 2023). Sekolah Menengah Pertama (SMP) yang berfungsi sebagai fondasi penting untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi (Rembangsupu, 2022). Dalam penyelenggaraannya, sekolah swasta maupun negeri di Indonesia menghadapi tantangan dalam mempertahankan kualitas dan keberlanjutan layanan Pendidikan (Dyah, 2022).

Sekolah negeri memperoleh dukungan penuh dari pemerintah, sementara sekolah swasta mengandalkan pembiayaan dari badan penyelenggara, partisipasi orang tua, serta bantuan operasional dari pemerintah (Akbar, Royani, 2022). Tantangan yang dihadapi sekolah swasta sering kali berkaitan dengan keterbatasan sumber daya, baik dari sisi tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan, termasuk layanan administrasi sekolah yang menjadi ujung tombak pengelolaan data, informasi, dan berbagai kebutuhan administratif siswa (Ebri, 2024). Pelayanan administrasi sekolah yang berkualitas merupakan salah satu indikator penting Standar Nasional Pendidikan (SNP), khususnya pada komponen standar pengelolaan dan pembiayaan, yang berpengaruh langsung terhadap mutu tata kelola pendidikan dan kepuasan siswa (A. J. S. M. A. M. B. Akbar, 2021).

Berdasarkan konsep Servqual (Service Quality) pelayanan yang berkualitas ditandai oleh beberapa aspek yaitu, keandalan (reability), ketanggapan (responsiveness), kepastian (assurance) pengetahuan, empati (empaty), dan bukti fisik (tangible). Maka konsistensi dalam menjaga kualitas pelayanan administrasi sekolah yang sama pada interaksi dengan siswa dapat membantu reputasi dan kepercayaan panjang pada sekolah (Tri, 2021).

Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya. (Riska, 2022) menemukan adanya hubungan signifikan antara dimensi Servqual dan kepuasan siswa. Penelitian (Sukmawati, 2022) menunjukkan pengaruh langsung kualitas pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan siswa. Sementara itu, penelitian (Zuliyanti, 2024) mengungkapkan adanya keluhan terkait kurangnya kejelasan penyampaian informasi dan keterlambatan pelayanan meskipun sistem pelayanan telah berbasis digital. Kesamaan temuan ini menegaskan bahwa persoalan efektivitas komunikasi, kecepatan respons, dan pemenuhan kebutuhan siswa masih menjadi tantangan utama dalam pelayanan administrasi di sekolah menengah pertama.

Berdasarkan tinjauan tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya dan perbedaan persepsi antara tenaga administrasi dan siswa. Penelitian ini memiliki fokus di SMP Amanah Bangsa Kecamatan Cigudeg, yang memiliki tenaga administrasi terbatas namun berhasil

meningkatkan jumlah siswa dalam dua tahun terakhir, sehingga menarik untuk dikaji bagaimana kualitas layanan administrasinya memengaruhi kepuasan siswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di SMP Amanah Bangsa, yang berlokasi di Jl. Desa Sukamaju, Kecamatan Cigudeg, Kabupten Bogor. Tujuan penelitian ini adalah untuk Tujuan penelitian ini untuk mengetahui (a).Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi sekolah, di SMP Amanah Bangsa Kecamatan Cigudeg (b).Mengetahui tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Administasi Sekolah di SMP Amanah Bangsa Kecamatan Cigudeg dan (c).Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Administasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Amanah Bangsa Kecamatan Cigudeg.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas IX SMP Amanah Bangsa Kecamatan Cigudeg. Sedangkan sampel yang diambil dengan menggunakan sampling jenuh sehingga sampel pada penelitian ini sebanyak 59 responden/siswa.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran angket kepada siswa menggunakan penilaian skala likert dengan lima pilihan jawaban, yang diberikan secara langsung kepada responden . Indikator yang digunakan dalam angket kualitas pelayanan administrasi sekolah (X) meliputi keandalan (reability),

ketanggapan (responsiveness), kepastian (assurance) pengetahuan, empati (empaty), dan bukti fisik (tangible). Untuk kepuasan siswa (Y) meliputi Harapan siswa, Persepsi terhadap pelayannya yang diterima, pwebandingan harapan dan kenyataan.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan admnistrasi sekolah sedangkan variabel terikat ialah kepuasan siswa. Sebelum digunakan, instrumen diuji validitasnya menggunakan korelasi Product Moment Pearson dan reliabilitasnya menggunakan rumus Alpha Cronbach, mengacu pada prosedur yang dijelaskan oleh Sugiyono (2010).

Pengolahan data diawali dengan analisis deskriptif untuk mengelompokkan skor jawaban responden ke dalam kategori rendah, sedang, dan tinggi berdasarkan interval skor. Selanjutnya, dilakukan analisis inferensial meliputi uji korelasi Product Moment Pearson untuk mengukur keeratan hubungan antarvariabel, analisis regresi linier sederhana untuk menentukan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, serta uji t untuk menguji signifikansi pengaruh tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data hasil penelitian ini berupa data hasil angket dengan 30 pernyataan untuk masing-masing variabel, yang mengukur Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah (X) dan Kepuasan Siswa (Y) instrumen telah melalui uji keterbacaan sebelum di sebar keresponnden asli, uji

validitas, dan reliabilitas sebelum digunakan berikut hasil analisisnya:

Statistik	Variabel X (Kualitas Pelayanan)	Variabel Y (Kepuasan Siswa)
Nilai Tertinggi	149	149
Nilai Terendah	112	106
Mean	131	134
Median	126	129
Modus	129	138
Standar Deviasi	9,13	8,04
Kategori Dominan	127 – 131 (25%)	136 – 141 (32%)

Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor kualitas pelayanan administrasi sekolah (131) berada pada kategori tinggi. Distribusi frekuensi terbesar berada pada interval 127–131 (25% responden). Sementara itu, kepuasan siswa memiliki rata-rata skor 134 dengan distribusi terbesar pada interval 136–141 (32% responden), juga tergolong tinggi. Penelitian ini bahwa sebagian besar siswa menilai pelayanan administrasi sekolah memadai, dan mayoritas merasa puas dengan layanan sekolah yang telah diberikan.

Variabel	Butir Valid	Butir tidak valid	Cronbach's Alpha
X	27	3 (No 2,14,20)	0,861
Y	27	3 (No 5,6,20)	0,854

instrumen untuk kedua variabel memiliki reliabilitas yang sangat baik ($\alpha > 0,80$). Terdapat 3 butir tidak valid pada masing-masing variabel yang dihapus dari analisis lanjutan.

Uji	Variabel	Lhitung	Ltabel	Sig	Homogen
Normalitas (Liliefors)	X	0,061	0,115	-	Normal
Normalitas (Liliefors)	Y	0,056	0,115	-	Normal
Homogenitas (F-test)	X & Y	1,18	1,54	0,26	Homogen

Data kedua variabel berdistribusi normal dan memiliki varians yang homogen. Hal ini memenuhi syarat untuk analisis korelasi dan regresi.

Analisis	Nilai	Keterangan
Korelasi (r)	0,588	Hubungan sedang signifikan
rtabel (a = 0,05)	0,254	r > rtabel
Koefisien Determinasi (R2)	35%	65% dipengaruhi faktor lain
Persamaan Regresi	Y = 57,05 + 0,541 X	Positif & signifikan

Uji t	$t_{hitung} = 5,48 >$ $t_{tabel} = 1,67$	Signifikan
-------	---	------------

Nilai korelasi sebesar 0,588 menunjukkan hubungan positif dengan kekuatan sedang antara kualitas pelayanan administrasi sekolah dan kepuasan siswa. Koefisien determinasi sebesar 35% berarti 35% variasi kepuasan siswa dijelaskan oleh kualitas pelayanan administrasi, sedangkan 65% dipengaruhi oleh faktor lain. Persamaan regresi menunjukkan setiap peningkatan 1 satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan siswa sebesar 0,541 satuan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang diberikan sekolah, maka tingkat kepuasan siswa akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan administrasi rendah, maka kepuasan siswa juga akan cenderung menurun.

Kualitas pelayanan administrasi sekolah di SMP Amanah Bangsa Kecamatan Cigudeg memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Hal tersebut terlihat dari hasil perhitungan uji t yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 5,482 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,6710. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan antara

kualitas pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMP Amanah Bangsa Kecamatan Cigudeg

Selanjutnya, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa adalah 35%, sedangkan sisanya 65% dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut, dapat dinyatakan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi “Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMP Amanah Bangsa Kecamatan Cigudeg” terbukti dan dapat diterima.

Daftar Pustaka

- Akbar, A. J. S. H. S., Efgivia, M. G., & Safitri, A. S. (2023). Evaluation of Distance Learning Program Based on Learning Management System During New Normal Covid-19. *1st UMSurabaya Multidisciplinary International Conference 2021 (MIcon 2021)*, 664–670.
- Akbar, Royani, dan T. (2022). Status Sosial Ekonomi Terhadap Minat Melanjutkan Pendidikan Anak Usia 11 – 21 Tahun. *Journal of Lifelong Learning*, 5(2), 28–36.
- Akbar, A. J. S. M. A. M. B. (2021). Implementasi Parenting Dalam Demokrasi Society Program Belajar Dari Rumah (Bdr) Sekolah Dasar Dramaga Bogor. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 6(1), 82–90. <https://doi.org/10.32832/educate.v6i1.3939>
- Akbar, A. J. S. (2022). Efektivitas Media Pembelajaran Bangun Ruang Terhadap Hasil Belajar Matematika. *Educate: Jurnal Teknologi Pendidikan*, 7(1), 103. <https://doi.org/10.32832/educate.v7i1.6319>

Rembangsupu, A. (2022). Studi Yudiris Tentang Jenis dan Jalur Pendidikan di Indonesia. *Journal For Islamic Studies*.

Dyah, P. Retno, W. (2022). Telaah Pendidikan: PREFERENCE Orang Tua Memilih Sekolah Swasta Dari Pada Sekolah Negeri. *Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 11(1), 64.

Ebri, Y. (2024). Kinerja Tata Usaha Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesiswaan MTs Al-Kahfi Palembang. *Journal of social science research*, 6.

Tri, Y. (2021). Administrasi Sekolah, Bandar Lampung: Pusaka Media.

Riska, A. (2022). Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri Palopo.

Sukmawati. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMP Negeri 5 Palopo.

Zuliyanti. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di MA NU Banat Kudus.

Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D. Cetakan ke-19. Bandung: Alfabeta.

Royani, I., Ichsan Nurjaman, M., Juska, A., Akbar, S., & Bahasa, P. (2025). *Development of Mobile Learning based on Block Programming Android as a Source of Basic Learning*. 14(2), 304–320.