

PENGARUH LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMP MUHAMMADIYAH II PEKANBARU

Mardiana¹, Afriza²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Email: dianapipin13@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik penelitian analisis regresi linier sederhana yang mengkaji tentang pengaruh layanan administrasi sekolah (X) terhadap kepuasan siswa (Y) di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru. Populasi pada penelitian ini berjumlah 192 siswa dengan sampel 66 orang siswa, menggunakan teknik *Random Sampling*. Instrumen yang digunakan dalam pengambilan data penelitian berupa angket sebanyak 15 item untuk variabel X dan 15 item untuk variabel Y. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru dengan taraf signifikan 5% yaitu 0,3610 ($0,846 > 0,3610$). Dan hasil perhitungan koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,807. Hasil perhitungan koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 71,5%. Sedangkan sisanya 28,5% ($100\% - 71,5\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sekolah diharapkan agar selalu melakukan evaluasi berkelanjutan untuk dapat meningkatkan kepuasan siswa di sekolah.

Kata Kunci: layanan administrasi, kepuasan siswa

THE INFLUENCE OF SCHOOL ADMINISTRATION SERVICES TOWARD STUDENT SATISFACTION AT JUNIOR HIGH SCHOOL OF MUHAMMADIYAH II PEKANBARU

Mardiana¹, Afriza²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Email: dianapipin13@gmail.com

Abstract

*This research aimed at knowing the influence of school administration staff services toward student satisfaction at Junior High School of Muhammadiyah II Pekanbaru. It was a quantitative research with simple linear regression analysis technique, and the influence of school administration staff services (X) toward student satisfaction (Y) at Junior High School of Muhammadiyah II Pekanbaru was discussed in this research. 192 students were the population of this research, and the samples were 66 students selected by using random sampling technique. The instrument of collecting data was questionnaire with 15 items for X variable and 15 items for Y variable. The research findings showed that there was a significant influence of school administration staff services toward student satisfaction at Junior High School of Muhammadiyah II Pekanbaru with 5% significant level 0.3610 ($0.846 > 0.3610$). The calculation result of the determination coefficient (*R Square*) was 0.807 . The calculation result of the determination coefficient (*R Square*) was 71.5% , and the rest 28.5% ($100\% - 71.5\%$) was influenced by other variables that were not mentioned in this research. Schools were expected to carry out continuous evaluations most of the time to increase student satisfaction at school.*

Keywords: *administrasion services, student satisfaction*

Pendahuluan

Kepuasan siswa yakni suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan yang diharapkan dan diterima di sebuah lembaga pendidikan dengan kesesuaian antara harapan yang dibutuhkan dengan yang diterima (Sopiatin, 2010). Kepuasan siswa juga merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan terhadap harapan sebelumnya (Hasbi, 2018). Setiap siswa memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda-beda terhadap pelayanan administrasi yang diterimanya. Apabila siswa merasa puas dengan pelayanan administrasi di sekolah nya, besar kemungkinan siswa akan memiliki loyalitas yang tinggi pada sekolah dan bersedia untuk mempromosikan sekolah tersebut kepada orang lain.

Kepuasan siswa terhadap proses pelayanan administrasi akademik di sekolah terindikasi ketika harapan peserta didik terpenuhi. Siswa yang puas menggunakan pelayanan jasa sekolah akan memiliki peningkatan dalam kemampuan baik dari sisi pengetahuan, sikap, maupun keterampilan yang diberikan oleh pihak sekolah. Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal yang menyediakan pelayanan pendidikan harus mampu mengembangkan potensi yang dimiliki oleh siswa. Selain itu siswa merupakan tolak ukur dari pencapaian sebuah lembaga pendidikan. Sekolah dikatakan mempunyai mutu yang baik di lihat dari output atau produk yang dihasilkan.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 pasal 35, dijelaskan bahwa tenaga administrasi sekolah termasuk dalam bagian tenaga kependidikan. Artinya tenaga administrasi merupakan bagian dari tenaga kependidikan yang mempunyai peran penting dalam dunia pendidikan yaitu sebagai penunjang pada proses pendidikan di sekolah. Tenaga administrasi merupakan seseorang yang melakukan proses kegiatan administrasi yang meliputi, pengarsipan, pengurusan kegiatan kepegawaian dan memberikan layanan yang dibutuhkan dalam proses pembelajaran di sekolah.

Tenaga administrasi tidak hanya berperan sebagai pelayanan administrasi akan tetapi merupakan faktor pendukung keberhasilan proses pendidikan. Pelayanan administrasi sekolah yang baik akan menunjang terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien. Untuk itu diperlukan tenaga administrasi yang memiliki kompetensi yang sudah profesional dalam bidangnya. Lembaga pendidikan pada dasarnya harus didukung dengan tenaga administrasi sekolah yang yang memang sudah memiliki kualifikasi serta memiliki kompetensi karena hal tersebut sangat mendukung dalam tercapainya tujuan pendidikan (Muhyadi, 2013).

Karena kualitas kinerja tenaga administrasi ini memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan sekolah dan pada akhirnya akan berpengaruh juga pada peningkatan kualitas sekolah (Zakhiroh, 2013). Dengan kualitas pelayanan yang bermutu maka akan menciptakan kepuasan siswa yang berada di lingkungan sekolah tersebut. Dalam meningkatkan kepuasan layanan administrasi bagi siswa yang berada di lingkungan sekolah tersebut tentu saja seorang tenaga administrasi harus melakukan sebuah upaya (Sopiatin, 2010).

Berdasarkan studi pendahuluan di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru, penulis mengetahui bahwa pelaksanaan sistem pengolahan administrasi di sekolah tersebut sudah menggunakan komputerisasi, mulai dari pencatatan serta pengolahan data. Sekolah juga berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada siswa, hal ini dimaksudkan agar siswa merasa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi. Seperti ketepatan waktu dalam memberi layanan, ketanggapan dalam memberikan informasi dan tenaga administrasi selalu bersikap ramah kepada siswa saat memberikan pelayanan yang terkait dengan keadministrasian. Akan tetapi, dari pelayanan yang telah diberikan masih ada siswa yang merasa tidak puas dengan

pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah. Hal ini dapat dilihat dari gejala-gejala yang ditemukan peneliti pada saat melakukan studi pendahuluan di sekolah.

Adapun gejala-gejala yang penulis temukan di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru adalah:

1. Pelayanan dalam urusan ke administrasian yang diberikan oleh siswa, guru dan warga sekolah yang membutuhkan di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru sudah cukup baik.
2. Adanya komplain dari siswa atas keterlambatan dalam menyampaikan informasi.
3. Adanya staff tenaga administrasi sekolah yang kualifikasi pendidikannya tidak sesuai dengan bidang pekerjaannya.

SMP Muhammadiyah II Pekanbaru merupakan sekolah yang berupaya untuk mencetak lulusan yang terbaik untuk dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, dengan mengupayakan pendidikan di sekolah melalui layanan administasi yang baik guna terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efesien. Terdapat beberapa program unggulan baik akademik dan non akademik di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru seperti kelas binsus, tahfidz Al-Qur'an dan tahsin Al-Quran. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu adanya kerjasama dan komitmen antara seluruh warga yang berada di sekolah tersebut agar tujuan pendidikan bisa tercapai.

Upaya tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan siswa untuk segala urusan administrasinya yaitu dengan cara perencanaan, pelaksanaan, mengevaluasi, mutu pelayanan sekolah adalah nilai dari sekolah itu sendiri, untuk mencapai suatu sekolah harus memiliki suatu tahap dimana tahap itu adalah proses untuk mencapai mutu pelayanan sekolah. Berkenan dengan hal tersebut upaya tenaga administrasi sekolah sangatlah penting untuk mendukung kelancaran dan kesuksesan tata administrasi sekolah. Terciptanya mutu sekolah yang baik tidak lepas dari upaya tenaga administrasi, dalam hal ini kepuasan yang dirasakan oleh siswa bisa menjadi penilaian mutu sekolah (Muspawi & Robi'ah, 2020).

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif metode regresi linier sederhana. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan menggunakan angka-angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran data, serta penyajian hasilnya (Sugiyono, 2019). Penelitian ini dilakukan di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru. Sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 66 orang dari 192 populasi. Penentuan sampel menggunakan teknik *proporsional strata random sampling* dengan rumus berikut:

$$n = \frac{N}{N.d^2+1}$$

Data diperoleh menggunakan angket dan dokumentasi. Angket digunakan untuk mendapatkan data tentang layanan administrasi dan kepuasan siswa. Analisis data dilakukan dengan presentase, uji normalitas, uji linearitas dan pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan menggunakan analisis agresi linear sederhana. Analisis ini digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen, apakah variabel independent berhubungan positif atau negatif, apakah nilai variabel signifikan atau tidak, dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen dan apabila nilai variabel mengalami kenaikan penurunan (Hartono, 2009; Sugiyono, 2017).

Hasil dan Pembahasan

Variabel layanan administrasi (X) diukur menggunakan angket yang terdiri dari 15 butir pernyataan dengan menggunakan Skala *Likert* yang memiliki 5 jawaban alternatif. Dimana skor 5 untuk skor tertinggi dan 1 sebagai skor terendah. Berdasarkan Tabel 1 yang didapatkan menggunakan bantuan SPSS Ver. 23 for Windows, diperoleh *mean* sebesar 61,65, standar deviasi 6,947, skor tertinggi 74 dan skor terendah 36. Frekuensi variabel pelayanan tenaga administrasi paling banyak terletak pada interval 58-63 sebanyak 24 responden (37%) dan paling sedikit terletak pada interval 42-46 sebanyak 1 responden (1%).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Layanan Administrasi

No	Interval	Frekuensi	%
1	36-41	2	3
2	42-46	1	1
3	47-52	1	1
4	53-57	10	15
5	58-63	24	37
6	64-68	21	32
7	69-74	7	11
	Total	66	100
	Mean	61,65	
	Standar Deviasi	6,947	

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Variabel kepuasan siswa (Y) diukur menggunakan angket yang terdiri dari 15 butir pernyataan dengan menggunakan Skala *Likert* yang memiliki 5 jawaban alternatif. Dimana skor 5 untuk skor tertinggi dan 1 sebagai skor terendah. Berdasarkan Tabel 2 yang didapatkan menggunakan bantuan SPSS Ver. 23 for Windows, diperoleh *mean* sebesar 60,37, standar deviasi 7,214, skor tertinggi 70 dan skor terendah 33. Frekuensi variabel kepuasan siswa paling banyak terletak pada interval 61-65 sebanyak 28 responden (42%) dan paling sedikit terletak pada interval 39-43 sebanyak 0 responden (0%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Siswa

No	Interval	Frekuensi	%
1	33-38	2	3
2	39-43	0	0
3	44-49	2	3
4	50-54	7	11
5	55-60	15	23
6	61-65	28	42
7	66-70	12	18
	Total	66	100

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak maka dilakukan uji normalitas menggunakan bantuan program *SPSS versi 23*. Cara yang digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya data adalah jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data berdistribusi normal dan jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal. Berdasarkan perhitungan data yang dilakukan dengan *One Sample Kolmogorov Smirnov Test* maka didapat data sebagaimana Tabel 3.

Tabel 3. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
	N	66	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	3,85208672	
Most Extreme Differences	Absolute	,069	
	Positive	,037	
	Negative	-,069	
	Test Statistic	,069	
	Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 ^{c,d}	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,890 ^e	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,882
		Upper Bound	,898

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.
e. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan Tabel 3 data hasil uji normalitas menggunakan *standardized* residual diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$, jadi dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Uji linier juga merupakan prasyarat untuk melakukan analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS menggunakan *Test for Linearity*. Adapun hasil pengujian disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4 Uji Linieritas

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Siswa * Pengaruh Pelayanan Administrasi	Between Groups	(Combined) Linearity Deviation from Linearity	22	128,802	10,072	,000
		2419,023	1	2419,023	189,161	,000
		414,617	21	19,744	1,544	,113
	Within Groups	549,890	43	12,788		
	Total	3383,530	65			

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan hasil uji linieritas pada output Tabel 4. diketahui bahwa nilai sig. *Deviation From Linearity* sebesar 0,113. Karena nilai sig. $0,113 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan linier variabel pengaruh layanan Administrasi Sekolah dengan kepuasan siswa.

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana, karena terdiri dari satu variabel dependen dan satu variabel independen. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel dependen dengan variabel independen, apakah variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apakah mengalami kenaikan atau penurunan. Untuk mengetahui hasil pengujian data dengan menggunakan regresi linear sederhana, peneliti menggunakan bantuan SPSS Versi 23.0 dengan hasil sebagaimana Tabel 5.

Tabel 5. Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6,240	4,300		1,451	,152
	Pengaruh Pelayanan Administrasi	,878	,069	,846	12,669	,000

Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Berdasarkan Tabel 5 diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

$$Y = 6,240 + 0,878 X$$

Artinya setiap kali variabel X (Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah) bertambah satu satuan, maka rata-rata variabel Y (kepuasan siswa) meningkat 0,878. Dengan demikian jika layanan administrasi diterapkan dengan baik dan benar serta sesuai dengan kebutuhan atau harapan siswa maka kepuasan siswa akan meningkat sebanyak 0,878. Nilai r hitung (0,846) > r tabel (0.3610) yang mana mengandung arti bahwa korelasi antara kedua variabel adalah sangat kuat karena nilai 0,846 berada di 0,80 – 1,000.

Analisis koefisien korelasi adalah suatu teknik statistik yang digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan linier atau variabel yang satu dengan yang lainnya. Uji ini digunakan untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan antara dua variabel, sedangkan analisis regresi digunakan untuk memperkirakan seberapa besar perubahan nilai variabel respon jika nilai variabel bebas ditingkatkan.

Koefisien determinasi (*R Square*) merupakan salah satu kriteria untuk menentukan apakah sampel yang digunakan untuk membangun fungsi regresi telah cukup tepat. Uji ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa. Berikut hasil uji determinasi (*R Square*) disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,846 ^a	,715	,710	3,882

a. Predictors: (Constant), Pengaruh Pelayanan Administrasi

Berdasarkan Tabel 5 diketahui nilai *R Squared* sebesar 0,715 (71,5%). Hal ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan model regresi yang didapatkan dimana variabel independen yaitu layanan administrasi sekolah memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan siswa sebesar 71,5%. Sedangkan sisanya sebesar 28,5% didapat dari (100-71,5%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian.

Kesimpulan

Adanya pengaruh yang signifikan antara layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dengan uji korelasi dengan nilai r_{hitung} 0,846 lebih besar dari r_{tabel} pada taraf signifikan 5% yaitu 0,3610 (0,846 > 0,3610). Dan hasil perhitungan koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,715. Hal ini menunjukkan bahwa Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik adalah sebesar 71,5%. Sedangkan sisanya 28,5% (100%-71,5%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa adalah nilai, persepsi siswa, tahap pelayanan, momen pelayanan dan tingkat kepentingan siswa. Dengan demikian, semakin bagus layanan administrasi sekolah maka semakin tinggi pula kepuasan siswa di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru.

Daftar Pustaka

- Hartono. (2009). *SPSS 16.0 Analisis data Statistik dan Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasbi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 87–109. <https://doi.org/10.14421/manageria.2018.31-05>
- Muhyadi. (2013). Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Kependidikan*, 43(1), 39–50.
- Muspawi, M., & Robi'ah, H. (2020). Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 4(3), 232–239. <https://doi.org/10.17977/um025v4i32020p232>
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Berbasis Kepuasan Siswa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2017). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zakhiroh, R. (2013). Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik. *Didaktika*, 19(2), 59–70.