

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN
SISWA SMA NEGERI 1 PUNGGUR KABUPATEN LAMPUNG TENGAH
(Studi Kasus Kelas Unggulan 12 IPA dan 12 IPS)**

Joko Mulyono¹, Nadirsah Hawari² dan Citra Wahyuni³

Stipol Dharma Wacana Metro Lampung¹, Universitas Islam Raden Intan^{2,3},

jk_mulyono69@yahoo.co.id, nadirsahanwari@radenintan.ac.id, citrawahyuni@radenintan.ac.id

Abstract

Organizing good quality services to provide student satisfaction can be obtained by providing good administrative services. The title of this research is "The Influence of Administrative Service Quality on Student Satisfaction at SMAN 1 Punggur Lampung Tengah". The purpose of this research is to find data and information regarding how much quality of administrative services can influence on student satisfaction at SMAN 1 Punggur Lampung Tengah. The purpose of this research was to find the effect of quality administrative services on student satisfaction of SMAN 1 Punggur, Lampung Tengah partially. Satisfaction for students is the study of the problems in this research. This research method uses an explanatory survey method. The population in this study amounted to 70 students with a research sample of 60 students. Data collected by using a questionnaire with the sampling technique in this study using simple random sampling. Quantitative analysis in this study will be used to test the validity and reliability test with product moment. To test the hypothesis in this research is by using simple regression. The results of data analysis show that: (1) Service quality administration has a significant effect on student satisfaction partially, obtained diperoleh $F_{value} > F_{table}$ that is $8.361 > 1.671$, at a significant level of 5%. With a correlation level of 0.739, if it is formulated in a percentage it would be 54.7%. So the contribution of the quality of administrative services to student satisfaction of SMAN 1 Punggur is 54.7% and the remaining 45.3% is influenced by other variables besides the variables in this research.

Keyword: Administration Services, Satisfaction

Abstrak

Menyelenggarakan pelayanan yang bermutu untuk memberikan kepuasan peserta didik dapat diperoleh salah satunya adalah dengan memberi pelayanan administrasi yang baik. Penelitian ini berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa SMAN 1 Punggur Lampung Tengah". Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa SMAN 1 Punggur Kabupaten Lampung Tengah secara parsial. Kepuasan bagi siswa menjadi kajian permasalahan dalam penelitian ini. Metode penelitian ini menggunakan metode survey eksplanasi. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 70 siswa dengan sampel penelitian sebanyak 60 siswa. Pengumpulan data menggunakan angket dengan pekerjaan yang relevan merupakan suatu apresiasi untuk memperoleh pengakuan dari masyarakat serta unggul teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*.

Analisis kuantitatif dalam penelitian ini akan digunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan *Product moment*. Untuk uji hipotesis menggunakan regresi sederhana. Hasil analisis data menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa secara parsial, diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $8,361 > 1,671$, pada taraf signifikansi 5%. Dengan tingkat korelasi sebesar 0,739 maka jika diformulasikan dalam hitungan persen sebesar 54,7%. Jadi kontribusi dari kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa SMAN 1 Pungur sebesar 54,7% dan sisanya 45,3 % dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, Kepuasan

Pendahuluan

Lembaga pendidikan adalah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa layanan pendidikan yang dibeli oleh para pelanggan pendidikan. Pelanggan utama dari lembaga pendidikan adalah peserta didik, atau mahasiswa. Apabila lembaga pendidikan tidak mampu meningkatkan kualitas layanan, dalam hal ini jasa pendidikan, di sebabkan karena mutu yang kurang memuaskan untuk peserta didik, tidak memberikan nilai tambah serta layanan yang kurang baik, maka akan berdampak kurang baik bagi lembaga pendidikan tersebut. Dalam penentu setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Saat ini administrasi sangat dibutuhkan oleh setiap instansi atau lembaga pendidikan untuk menunjang kelengkapan informasi dalam hal pengambilan keputusan. Kegiatan administrasi dalam suatu organisasi mempunyai pengaruh yang besar sekali terhadap sukses tidaknya suatu organisasi. Terutama kegiatan administrasi pada sekolah dalam melakukan pelayanan kepada peserta didik. Hal ini sangat berkaitan untuk akreditasi atau mutu pelayanan sekolah yang pada gilirannya akan berdampak pada lulusan sekolah tersebut.

Administrasi mengatur seluruh jalannya lembaga, diantaranya pelayanan administrasi pendidikan, pelayanan pembelajaran, pelayanan kurikuler, pelayanan penelitian, pelayanan informasi pendidikan, kesiswaan, sarana prasarana, dan masih banyak lagi. Administrasi sebagai suatu seni atau administrasi dalam praktik timbul bersamaan dengan peradaban manusia. Administrasi sebagai ilmu pengetahuan, administrasi termasuk kepada cabang ilmu sosial.¹

Pelayanan administrasi sebagai sarana penghubung antara peserta didik/ siswa dengan pihak sekolah beserta jajarannya. Selain itu juga diharapkan dapat mempermudah siswa dalam hal proses kegiatan belajar mengajar untuk meraih prestasi dan cita-citanya. Tujuan pelayanan administrasi adalah

¹ Donni Juni Priansa dan Fenny Damayanti, *Administrasi dan Operasional Perkantoran*. (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 10.

tercapainya kepuasan bagi peserta didik sehingga meningkatkan kualitas sekolah dan tercapainya nilai tambah bagi siswa sesuai dengan harapannya. Layanan dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh lembaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hasil pemenuhan dari konsumen bahwa ia telah diberikan pelayanan dengan tingkat pemenuhan kepuasan bisa lebih atau kurang. Bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, keberhasilan siswa yang telah lulus dalam mendapatkan jenjang pendidikan lebih tinggi atau dalam ...; persaingan. Kepuasan pelanggan dapat dijadikan tolak ukur sebagai jaminan dalam kualitas pelayanan lembaga yang bersangkutan. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi.² Metode penelitian ini menggunakan metode survey eksplanasi. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 70 siswa dengan sampel penelitian sebanyak 60 siswa. Pengumpulan data menggunakan angket dengan

Pekerjaan yang relevan merupakan suatu apresiasi untuk memperoleh pengakuan dari masyarakat serta unggul teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Analisis kuantitatif dalam penelitian ini akan digunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan *Product moment*

Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan Administrasi

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan Daryanto.³

Menurut keputusan MENPAN nomor 63 Tahun 2004 tentang Hakekat Pelayanan Publik meliputi: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Crosby, Lehtinen, dan Wyckoff dalam Zauhar kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya control terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Menurut Potter dalam Supriyono, B. bahwa dalam kaitannya dengan pelayanan yang berkualitas perlu beberapa kriteria antara lain :

² Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*. (Jakarta: PT Gramedia, 2003), h. 86.

³ Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 135.

- a. Tepat dan relevan , artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
- b. Tersedia dan terjangkau artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas
- c. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau kelompok orang dalam keadaan yang sama
- d. Dapat Diterima , artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsive, dan manusiawi.
- e. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
- f. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Menurut Musanef⁴ menyatakan bahwa administrasi dapat diartikan dalam arti sempit dan dalam arti luas. Dalam arti sempit adalah tata usaha (*office work*) yaitu segenap kegiatan tulis menulis yang meliputi : menerima, mencatat atau mengagendakan, mengolah, menggandakan, mengirimkan surat-surat, menghimpun, menyelenggarakan kearsipan dan dokumentasi, menetapkan sistem-sistem kerja, mengadakan standardisasi bentuk-bentuk formulir dan ukuran kertas, dan menjaga keharmonisan sistem kerjasama di antara anggota organisasi. Sedangkan administrasi dalam arti luas adalah kegiatan-kegiatan kelompok manusia, melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dengan menggunakan segala sarana yang dibutuhkan, agar dapat dicapai tujuan yang diinginkan.

Sedangkan dambaan dan dampak pelayanan yang baik sehingga dapat memuaskan pelanggan adalah pelayanan yang didambakan :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang –kala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan yang wajar tanpa adanya permintaan sesuatu baik untuk alasan dina atau kesejahteraan.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang

Dampak pelayanan yang baik adalah :

- a. Masyarakat sangat menghargai kepada petugas di bidang pelayanan umum
- b. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk
- c. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai bidang layanan umum
- d. Kelambatan-kelambatan yang biasa ditemui , dapat dihindarkan.
- e. Karena adanya kelancaran dibidang pelayanan umum , gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat.⁵

⁴ Munasef, *Manajemen Kepegawaian Indonesia*. (Jakarta: Gunung Agung, 1986), h. 1.

⁵ Moenir, H.A.S. ()., *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 43-45.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen Lovelock dalam Tjiptono⁶Sedangkan pengertian administrasi menurut The Liang Gie⁷ merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan suatu kelompok berkenaan dengan hubungan kerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari pelayanan yang diharapkan siswa berkenaan dengan pelayanan administrasi

Administrasi akademik adalah suatu rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan pendidikan formal⁸. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan administrasi akademik merupakan perbandingan antara tingkat layanan administrasi akademik dengan harapan mahasiswa.

Adapun jasa layanan yang diberikan oleh administrasi akademik dapat berupa pendaftaran ulang mahasiswa, KRS, permohonan pembayaran SSP terlambat, penjadwalan kuliah, permohonan surat-menyurat, pengurusan transkrip nilai, permohonan bea siswa, pendaftaran wisuda dan pengurusan ijazah, dan fasilitas yang diperlukan dalam proses pembelajaran

Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya⁹. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lain, komentar dari kerabatnya, serta janji dan informasi pemasaran dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan pelanggan setelah terjadi proses pembelian (*postpurchase action*). Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya

⁶ Christopher H. Lovelock dan Jochen Wirtz, *Services marketing: people, technology, strategy*, 5th ed (Upper Saddle River, N.J: Pearson/Prentice Hall, 2004), h.11.

⁷ The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern* (Yogyakarta: Nur Cahaya, 1978), h.11.

⁸ Hadari Nawawi, *Administrasi pendidikan*, Cet. 6 (Jakarta: Haji Masagung, 1988), h.32.

⁹ Supranto Johannes, *Metode Riset dan Aplikasinya Dalam Pemasaran*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h.233.

kemungkinan untuk kembali untuk membeli produk yang sama . Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain.¹⁰

Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Oleh karena berbagai faktor seperti subjektivitas dipersepsikan konsumen. Oleh karena berbagai faktor seperti subjektivitas dipersepsikan konsumen.oleh karena berbagai faktor seperti subjektivitas si pemberi jasa, keadaan psikologis konsumen maupun pemberi jasa, kondisi lingkungan eksternal, dan sebagainya tidak jarang memainkan peranannya sendiri-sendiri, maka jasa sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan oleh konsumen. Perbedaan cara penyampaian dari apa yang dipersepsikan konsumen itu mencakup lima perbedaan, yaitu :

1. Gap antara harapan Konsumen — Persepsi Manajemen
2. Gap antara Persepsi Manajemen — Harapan Akan Kualitas Jasa
3. Gap antara Kualitas Jasa Yang Diharapkan — Penyampaian Jasa
4. Gap antara Penyampaian Jasa - Komunikasi Eksternal ke Konsumen
5. Gap antara Jasa yang Diharapkan - Jasa yang Diterima

Gap 5 adalah penyimpangan kualitas Jasa yang dilihat oleh konsumen sementara Gap 1 sampai dengan Gap 4 adalah penyimpangan yang terjadi di dalam organisasi Jasa. Dengan kata lain, Gap 1—4 memberi kontribusi terhadap Gap 5.¹¹

Perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh dari produk/jasa yang dibeli tersebut akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas. Kepuasan adalah perasaan seseorang tentang rasa senang atau kecewa karena membandingkan antara kinerja anggapan produk atau hasil dalam hubungannya dengan ekspektasinya. Sedangkan menurut Ham dan Hayduk dalam Buchari alma¹² untuk mencapai daya saing sekolah terdapat tiga faktor yang menjadi *global issues* dan berpengaruh kepada semua organisasi baik besar maupun kecil, organisasi profit dan non-profit, maupun perusahaan lokal dan global, termasuk didalamnya sekolah. Ketiga faktor tersebut adalah *service, quality, customer satisfication* dan *behavioral intention*.

Menurut Wiyono, J.¹³ puas atau tidak puas tergantung pada sikap terhadap ketidak sesuaian (rasa senang atau tidak senang), tingkatan daripada evaluasi (baik atau tidak) untuk dirinya, melebihi atau di bawah standar. Adapun standar adalah suatu harapan dimana nilai yang diharapkan akan terwujud sebelum lebih dulu melakukan pembelian atau menggunakan. Adapun standar dapat berupa:

¹⁰ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h.159.

¹¹ Yazid, *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. (Yogyakarta: PT Surya Sarana Utama, 2001), h.63.

¹² Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Banten: Alfabeta, 2008).

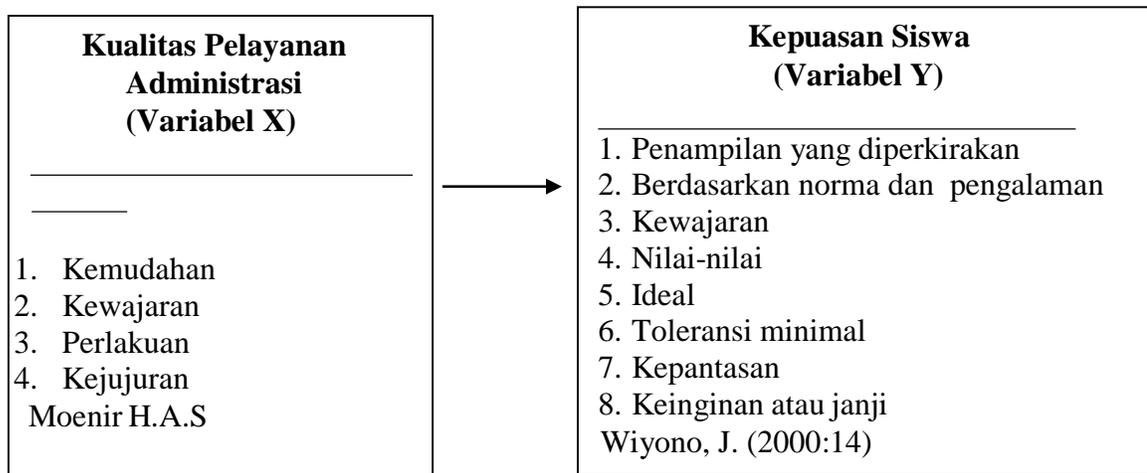
¹³ Djoko Wijono, *Manajemen mutu pelayanan kesehatan: teori, strategi, dan aplikasi* (Surabaya: Airlangga University Press, 2000), h.14.

- a. penampilan yang diperkirakan
- b. berdasarkan norma dan pengalaman
- c. kewajaran
- d. nilai-nilai
- e. ideal
- f. toleransi minimal
- g. kepantasan
- h. keinginan atau janji penjual

Maka pengertian kepuasan dalam penelitian ini adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan dan pengalaman yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan sampai dengan memberikan penilaian senang atau tidak senang

Sebagai ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Menurut Fitzsimmons dalam Hardiyansyah¹⁴ kepuasan pelanggan adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan oleh penyedia layanan. Salah satu faktor yang harus ada agar dapat diselenggarakan pelayanan yang berkualitas melalui adanya sistem pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan konsumen atau pengguna layanan/masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas dapat dibuat model kausalitas antar variabel penelitian sebagaimana di ilustrasikan pada gambar berikut :



¹⁴ Hardiyansyah, *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*, Cet. 1 (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h.36.

Gambar 1 Model Kausalitas Variabel Penelitian

Keterangan:

X₁ : Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi

Y : Variabel Kepuasan Siswa

Berdasarkan model kausalitas variabel di atas, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa

H1 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa

Hasil dan Pembahasan Penelitian

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dan variabel dependent (Y) bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel yaitu pengaruh Kualitas pelayanan administrasi (X) terhadap kepuasan siswa (Y) dengan menggunakan rumus persamaan regresi, hasil penghitungannya sebagai berikut :

Tabel 1 Regresi ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	560.782	1	560.782	69.914	.000 ^b
	Residual	465.218	58	8.021		
	Total	1026.000	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan siswa

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Administrasi

Sumber Data : Output SPSS yang diolah, 2021

Hasil dari tabel di atas diketahui bahwa nilai F hitung = 69.914 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel kualitas pelayanan administrasi (X) terhadap variabel Kepuasan siswa (Y).

Tabel 2 Hasil Koefisien Regresi Sederhana Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.650	3.529		1.601	.115

Pelayanan Adm	.624	.075	.739	8.361	.000
---------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa
Sumber Data : Output SPSS yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji t di atas didapat nilai $t_{hitung} = 8,361$ apabila dibandingkan dengan t_{tabel} pada taraf signifikan 0,05 maka $t_{hitung} = 8,361 > t_{tabel} = 1.671$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 : yang menyatakan terdapat pengaruh yang Kualitas pelayanan Administrasi (X) terhadap Kepuasan (Y) dapat diterima jadi variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Siswa (Y).

Hasil perhitungan koefisien regresi memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah 5.650 koefisien variabel bebas X adalah sebesar 0,624. Sehingga diperoleh persamaan regresi $Y = 5.650 + 0,624X$. Ini berarti jika kualitas pelayanan administrasi meningkat 1 poin maka Kepuasan siswa akan meningkat sebesar 0,624 poin pada konstanta 5.650. Dengan kata lain bahwa semakin baik Kualitas pelayanan administrasi maka kepuasan siswa akan meningkat.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (KD) merupakan kuadrat dari koefisien korelasi (r) atau disebut juga *R square*. KD berfungsi untuk melihat berapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y). Nilai KD dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 ^a	.547	.539	2.832

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan administrasi
Sumber Data : Output SPSS yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai korelasi (R) sebesar 0,739 lebih besar dari $r_{tabel} = 0,244$. Koefisien determinasi dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{KD} &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,739)^2 \times 100\% \\ &= 54,7\% \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel X terhadap Y sebesar 54,7% dan selebihnya berjumlah 45,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

Pembahasan

Kegiatan pelayanan administrasi di sekolah ialah segenap kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan organisasi. Pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Punggur dalam menjalankan tugasnya sudah baik dalam melaksanakan administrasi keuangan, melaksanakan administrasi kesiswaan, melaksanakan administrasi persuratan, pengarsipan, melaksanakan administrasi sarana dan prasana, dan melaksanakan administrasi kurikulum agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap siswa/siswi sehingga tercapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Kualitas layanan administrasi adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Artinya terdapat dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan). Jika layanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal ataupun unggul dan dapat dikatakan puas. Sebaliknya jika jasa yang diterima rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai pelayanan buruk atau pelanggan tidak puas. Maka dengan demikian baik buruknya tergantung pada kemampuan penyedia layanan suatu jasa dalam upaya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada siswa/siswi SMA Negeri 1 Punggur sebagai responden dan kemudian dilakukan analisis data dengan menggunakan program SPSS v.26, selanjutnya akan disajikan hasil pembahasan terhadap hasil penelitian tersebut. Pembahasan penelitian ini adalah tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri Punggur (Study kasus kelas unggulan 12 IPA dan IPS).

Berdasarkan dari analisis pada instrument kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan siswa semua butir pertanyaan yang telah diujikan kepada responden (Siswa/siswi) dinyatakan valid dan *reliable*, dimana instrument yang *valid* dan *reliable* merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang *valid* dan *reliable*.

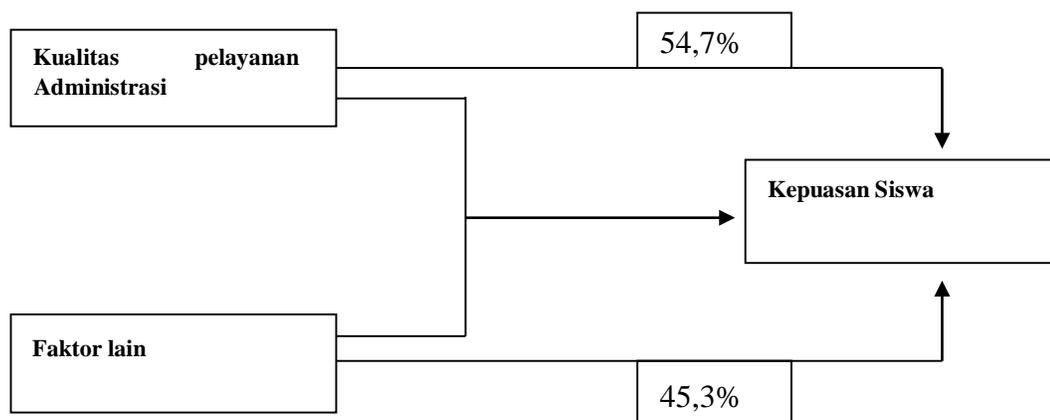
Analisis hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa secara positif. Uji Anova atau *F test* didapat F_{hitung} sebesar 69.914 dengan tingkat signifikansi 0,05 diperoleh F_{tabel} sebesar 3,16 maka $F_{hitung} > F_{tabel}$. Nilai signifikansi 0,000 karena nilai *probability* jauh lebih kecil dari 0,05, maka kualitas pelayanan administrasi (X) berpengaruh terhadap kualitas Kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Punggur Lampung Tengah.

Uji hipotesis melalui uji t (test) diperoleh nilai t_{hitung} antara Kualitas pelayanan administrasi (X) terhadap Kepuasan siswa (Y) sebesar = 8,361 apabila dibandingkan dengan t_{tabel} pada taraf signifikan 0,05 maka $t_{hitung} = 8,361 > t_{table} = 1.671$ persamaan regresi $Y = 5.650 + 0,624X$. Ini berarti

jika Kualitas pelayanan administrasi meningkat 1 poin maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,624poin pada konstanta 5.650. Dengan kata lain bahwa semakin baik kualitas pelayanan administrasi maka kepuasan siswa akan meningkat.

Dengan demikian maka hipotesis yang menyatakan: Terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan administrasi (X) terhadap Kepuasan siswa (Y) pada SMA Negeri 1 Punggur Kabupaten Lampung Tengah di terima. Semua indikator baik variabel Kualitas pelayanan administrasi mempunyai arti dan pengaruh dalam meningkatkan kepuasan di SMA Negeri 1 Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Dari analisis dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2 Pengaruh antar Variabel



Berdasarkan gambar 2 dapat dijelaskan bahwa bahwa ada pengaruh variabel X terhadap Y sebesar 54,7% dan selebihnya berjumlah 45,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel X mempengaruhi variabel Y.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Punggur (Study kasus kelas unggulan 12 IPA dan IPS). Ditunjukkan dari Uji hipotesis melalui uji t (test) diperoleh nilai t_{hitung} antara Kualitas pelayanan administrasi (X) terhadap Kepuasan siswa (Y) sebesar = 8,361 dan konstanta sebesar 5.650. Maka dapat digambarkan bentuk pengaruh variabel Kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa dalam bentuk persamaan regresi $Y=5.650 +0,624X$. Persamaan tersebut menandakan arah pengaruh bernilai positif. Ini berarti jika kualitas pelayanan administrasi meningkat 1 poin maka kepuasan siswa akan meningkat sebesar 0,624 poin pada konstanta 5.650. Dengan kata lain bahwa semakin baik kualitas pelayanan administrasi maka kepuasan siswa akan meningkat.

Besarnya pengaruh antara dua variabel diatas dapat dilihat dari besarnya nilai $r_{hitung}=0,739$ lebih besar dari $r_{tabel} = 0,244$ dengan nilai $R^2=0,547$

(54,7%). Hal ini berarti kepuasan siswa mendapat pengaruh sebesar 62,3 % dari kualitas pelayanan administrasi sedangkan 42,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi fokus penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Banten: Alfabeta, 2008.
- Daryanto dan Ismanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Djoko Wijono. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan: teori, strategi, dan aplikasi*. Surabaya: Airlangga University Press, 2000.
- Donni Juni Priansa dan Fenny Damayanti. *Administrasi dan Operasional Perkantoran*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Handi Irawan. *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia, 2003.
- Hardiyansyah. *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Cet. 1. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Lovelock, Christopher H., dan Jochen Wirtz. *Services marketing: people, technology, strategy*. 5th ed. Upper Saddle River, N.J: Pearson/Prentice Hall, 2004.
- Moenir, H.A.S. (). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Munasef. *Manajemen Kepegawaian Indonesia*. Jakarta: Gunung Agung, 1986.
- Nawawi, Hadari. *Administrasi pendidikan*. Cet. 6. Jakarta: Haji Masagung, 1988.
- Rambat Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Supranto Johanes. *Metode Riset dan Aplikasinya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- The Liang Gie. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Nur Cahaya, 1978.
- Yazid. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Yogyakarta: PT Surya Sarana Utama, 2001.

