

Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 9 Makassar

Dini Azzahra¹, Sumarlin Mus², Irmawati³

Universitas Negeri Makassar

* e-mail: diniazzahra2710@gmail.com¹, sumarlin.mus@unm.ac.id², irmawatidj@unm.ac.id³

Abstract

This study aims to determine the effect of the quality of academic administration services on student satisfaction at SMA Negeri 9 Makassar. This study uses a quantitative approach with a simple linear regression method and the type of research used is ex-post facto research with a sample size of 264 students. The instrument used was a questionnaire with student respondents. Instrument development through expert validators by supervisors and entrusted lecturers. Analysis using descriptive analysis and inferential analysis. The results of the study using descriptive analysis showed the following results: (1) The quality of academic administration services at SMA Negeri 9 Makassar is in a fairly good category, (2) Student satisfaction at SMA Negeri 9 Makassar is included in the good enough category, and (3) The research results show that there is a positive and significant influence between the quality of academic administration services and student satisfaction.

Keywords: Quality of Academic Administration Services, Student Satisfaction.

How to cite : Azzahra Dini, Mus Sumarlin, Irmawati. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 9 Makassar. *Pedagogi: Jurnal Ilmu Pendidikan*, VV(N): pp. XX-XX, DOI:10.24036/XXXXXXXXXXXX-X-XX



Licensees may copy, distribute, display and perform the work and make derivative and remixes based on it only if they give the author or licensor the credits (attribution) in the manner specified by these. Licensees may copy, distribute, display, and perform the work and make derivative works and remixes based on it only for non-commercial purposes

PENDAHULUAN

Pendidikan memiliki peran yang amat besar bagi kemajuan bangsa serta negara sebab pendidikan digunakan sebagai alat untuk mengembangkan dan mengoptimalkan kualitas sumber daya manusia. Dengan pendidikan yang baik maka sumber daya manusia yang berkualitas akan tercipta. Saat ini masyarakat menjadi lebih sadar akan nilai pendidikan untuk masa depan seseorang, baik untuk melanjutkan pendidikan tinggi atau jenis pekerjaan apa yang nantinya mereka dapatkan. Mayoritas masyarakat bersedia mengeluarkan biaya yang cukup tinggi untuk memperoleh pendidikan yang berorientasi masa depan dengan kualitas yang memadai. Sehingga untuk dapat bersaing, instansi pendidikan harus memberikan dan mempertahankan kualitas pendidikan yang baik agar tetap dipercaya oleh masyarakat.

Setiap instansi pendidikan harus mampu memenuhi keinginan dan tuntutan siswanya. Maka dari itu, instansi pendidikan semestinya pandai memahami apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh siswa jika ingin memenuhi ekspektasinya. Menurut Sari (2022) terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan siswa, yaitu: (1) Proses pembelajaran dengan menyediakan materi pembelajaran yang lengkap, (2) Lingkungan belajar yang mendukung seperti sarana dan prasarana, pengajar yang berkualitas, (3) Komunikasi antara guru dan siswa terjalin dengan baik, (4) Pelayanan administrasi dan manajemen sekolah yang sistematis. Layanan administrasi dan

manajemen menjadi salah satu faktor yg tak kalah penting untuk menentukan kepuasan tingkat siswa.

Sejalan dengan undang-undang Nomor 20 tahun 2003 yang mengatakan bahwa siswa memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan pendidikan sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuannya. Sebuah layanan yang disediakan oleh instansi tertentu akan menjadi representasi dari kualitas instansi tersebut. Menurut Wiyono (2020) ada dua jenis layanan yang diberikan oleh instansi pendidikan, antara lain: 1) Layanan pokok diantaranya layanan pengajaran, layanan administrasi, layanan fasilitas sekolah, serta layanan peserta didik. 2) Layanan bantu diantaranya layanan perpustakaan, layanan gedung dan halaman sekolah, serta layanan kesehatan dan keamanan. Penelitian ini akan memfokuskan pada layanan administrasi.

Administrasi di instansi pendidikan menjadi komponen terpenting dalam mengatur segala aktivitas yang menjadi tujuan utama instansi pendidikan agar berjalan dengan tertib. Salah satu bagian dari layanan administrasi adalah layanan administrasi akademik. Layanan administrasi akademik dianggap sebagai salah satu faktor terselenggaranya layanan pendidikan yang berkualitas. Layanan administrasi akademik disusun dengan maksud untuk diterapkan kepada siswa dan guru sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan.

Sangat penting untuk menjalankan layanan administrasi akademik dengan efektif dan efisien karena layanan administrasi akademik merupakan kegiatan penting untuk mengatur segala aktivitas akademik yang ada disekolah. Layanan administrasi akademik juga akan memaksimalkan pelaksanaan proses pembelajaran. Proses pembelajaran di kelas akan terganggu tanpa layanan administrasi akademik yang berkualitas tinggi. Pelayanan administrasi akademik yang berkualitas menjadi salah satu cara untuk mendapatkan kepercayaan konsumen dalam hal ini siswa. Pelayanan administrasi akademik yang baik didasarkan pada kinerja yang kompeten dari tenaga administrasi. Dengan memberikan siswa layanan administrasi akademik yang terbaik untuk memastikan kesenangan mereka merupakan sebuah upaya memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan harapan. Dalam mengejar kualitas, tuntutan siswa harus didahulukan kemudian diakhiri oleh persepsi siswa.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 didasarkan pada tujuh prinsip utama yaitu: (1) berfokus pada pelanggan, (2) kepemimpinan, (3) keikutsertaan individu, (4) pendekatan proses, (5) peningkatan secara kontinu, (6) pengambilan keputusan berbasis bukti, dan (7) manajemen hubungan pemasok yang saling menguntungkan (Nugroho, 2017). Dari uraian diatas diketahui bahwa keberhasilan pelayanan akademik secara administratif tidak hanya dinilai melalui Badan Akreditasi Nasional, tetapi juga oleh siswa karena siswa sebagai pengguna utama.

Oleh karena itu, diperlukan pengukuran atau penilaian dari siswa(i) terkait tingkat kepuasannya terhadap layanan yang diberikan, terkhususnya pada bagian layanan administrasi akademik agar instansi pendidikan dapat mengetahui kualitas layanan yang diberikan sehingga instansi dapat mengetahui kekurangan dan memperbaiki layanannya. Dengan demikian, kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi harapan pelanggannya akan menentukan baik atau tidaknya kualitas layanan.

Hasil observasi yang dilakukan di SMA Negeri 9 Makassar menunjukkan bahwa sekolah selalu berusaha untuk memberikan pelayanan administrasi akademik yang baik untuk siswa agar segala kebutuhan dan keinginan siswa terpenuhi sehingga akan membangun kepuasan tersendiri untuk siswa. Namun, tidak dapat dipungkiri masih terdapat kendala dalam pelayanannya yang pada akhirnya dapat menyebabkan siswa merasa tidak puas. Hal ini disebabkan karena beberapa kendala yang dialami oleh sekolah, yaitu: (1) kurangnya jumlah tenaga administrasi akademik yang menangani kebutuhan siswa, (2) kurangnya jam operasional tenaga administrasi akademik, dalam hal ini tenaga tata usaha.

Adapun hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan konteks penelitian yang akan diteliti ialah penelitian yang dilakukan oleh Hasbi (2018) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang". Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan (X1), jaminan (X2), berwujud (X3),

empati (X4), ketanggapan (X5) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTsN Model 1 Palembang. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung = 4,283 dengan signifikan sebesar $0,002 < 0,05$. Variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan peserta didik ialah empati (X4) yang dibuktikan dengan nilai t hitung = 0,410 sedangkan tingkat signifikan 0,00.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu, metode penelitian yang lebih menyeluruh karena masing-masing indikator memiliki variabel yang akan diteliti.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti berkeyakinan bahwa penelitian terkait “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 9 Makassar” perlu dilakukan. Dengan pokok-pokok penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas layanan administrasi akademik di SMA Negeri 9 Makassar?
2. Bagaimana gambaran kepuasan siswa di SMA Negeri 9 Makassar?
3. Apakah terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas layanan administrasi akademik dan kepuasan siswa di SMA Negeri 9 Makassar?

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR, DAN HIPOTESISI

2.1 TINJAUAN PUSTAKA

2.1.1 Kualitas Layanan Administrasi Akademik

2.1.1.1 Konsep Dasar Layanan

Menurut Mulyawan (2016) pelayanan adalah segala aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak untuk pihak lainnya, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Indrasari (2019) pelayanan atau service adalah setiap aktivitas berupa manfaat yang diberikan oleh suatu pihak yang tidak memiliki bentuk, tidak memicu kepemilikan apa pun, serta tidak dapat ditautkan dengan produk fisik.

Jadi dapat disimpulkan layanan adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan sebagai bentuk penawaran berupa barang ataupun jasa untuk diberikan kepada pelanggan. Untuk memastikan bahwa pelanggan merasa senang dengan layanan yang diterima, layanan tersebut harus asli dan berbentuk sesuatu yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan. Pada prinsipnya setiap pelayanan harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan pelanggan.

Tjiptono (2002 : 15-18) dalam buku Mulyawan (2016) menguraikan empat aspek utama dari pelayanan jasa sebagai berikut :

- 1) Intangibility adalah jasa bersifat tidak berwujud, yang berarti bahwa pelanggan tidak dapat mengalaminya atau merasakan produknya sebelum melakukan pembelian.
- 2) Inseparability Bahwa jasa biasanya dibuat dan dikonsumsi secara bersamaan setelah dijual dan tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasanya.
- 3) Variability Jasa bersifat sangat variabel yang berarti variasi jasa beraneka ragam baik itu jenis, kualitas, atau bentuknya tergantung kapan, di mana serta untuk siapa layanan itu dihasilkan.
- 4) Perishability Jasa bukan produk yang bisa disimpan dan tidak tahan lama.

2.1.1.2 Konsep Kualitas Layanan

Sulistiyowati (2018) menggambarkan kualitas layanan sebagai upaya untuk mewujudkan harapan pelanggan yang dicapai dengan cara fokus terhadap usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas layanan harus dimulai dari tuntutan atau kebutuhan pelanggan, kemudian diakhiri oleh kepuasan pelanggan sehingga akan menimbulkan pendapat yang baik tentang kualitas layanan.

Masalahnya adalah penilaian pelanggan bersifat subjektif yang berarti tergantung pada sudut pandang masing-masing orang. Selain itu, bagaimana pelanggan berinteraksi dan berpartisipasi dalam proses pemberian layanan mempengaruhi seberapa baik layanan dievaluasi. Akibatnya, jasa yang sama bisa mendapatkan penilaian yang berbeda dari setiap konsumen. Pelanggan yang merasa kebutuhannya dipenuhi oleh instansi akan selalu memanfaatkan barang dan jasa yang

ditawarkan oleh instansi dan tidak akan terpengaruh oleh barang dan jasa yang diberikan oleh pihak lain, atau dapat digambarkan memiliki rasa loyalitas terhadap instansi.

Untuk mengetahui keberhasilan pelayanan maka perlu dilakukan pengukuran, salah satu metode yang dapat digunakan yakni metode *servqual*. Metode *servqual* adalah istilah untuk *service quality* layanan yang ditetapkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Ada lima indikator untuk mengukur kualitas layanan yaitu: (Sinollah dan Masruro, 2019)

1. Bukti Fisik adalah suatu hal yang secara nyata dapat memengaruhi keputusan konsumen karena merupakan bentuk kesiapan suatu lembaga dalam memberikan layanan, contoh: peralatan, gedung, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan adalah ukuran seberapa baik suatu instansi memberikan layanan yang sama seperti yang dijanjikan secara tepat dan benar.
3. Daya Tanggap adalah kemauan dan kemampuan staf administrasi akademik menanggapi kebutuhan pelanggan, membantu, serta untuk mengkomunikasikan kapan layanan akan ditawarkan dan kemudian melaksanakannya dengan cepat
4. Jaminan adalah kemampuan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan dari siswa.
5. Empati adalah berusaha memahami kebutuhan siswa, selalu membina hubungan yang baik, berikan perhatian yang tulus dan personal kepada siswa.

Bidang pendidikan juga menjadi sebuah ajang persaingan menyediakan pelayanan yang baik karena semakin banyaknya instansi pendidikan yang mulai memberikan pelayanan terbaiknya untuk siswa maupun calon siswa, dengan maksud agar instansi tersebut mampu memenangkan persaingan. Apabila kualitas pelayanan dikelola dengan baik dan benar maka dapat menjadi daya tarik untuk siswa. Instansi pendidikan harus mampu mengelola sistem dan administrasi mutu pelayanannya secara efektif dalam operasionalnya sehari-hari (Rahareng & Relawan, 2017).

2.1.1.3 Konsep Administrasi Akademik

Administrasi dilakukan sebagai usaha memanfaatkan sumber daya manusia yang ada di dalam instansi dengan baik. Dalam bidang pendidikan, administrasi adalah suatu tata cara pengelolaan untuk menentukan apakah sumber daya yang ada telah efektif dalam mencapai tujuan. Sumber daya yang dipertimbangkan antara lain waktu, uang, sarana, prasarana, dan sumber daya manusia (Erdiyanti, 2007).

Dalam ranah inilah dibuat sebuah manajemen berbasis sekolah. Setiap sekolah harus memahami betapa pentingnya memiliki manajemen berbasis sekolah yang efektif, dimana manajemen ini memberikan otoritas penuh kepada sekolah dalam menjalankan pendidikan dan pengajaran seperti, merencanakan, mengatur, memantau, mempertanggungjawabkan, mengendalikan, dan memimpin sumber daya manusia, sarana, dan prasarana yang membantu terselenggaranya pembelajaran sesuai dengan tujuan sekolah.

Salah satu jenis administrasi sekolah adalah administrasi akademik. Administrasi akademik merupakan rangkaian proses atau kegiatan yang sistematis untuk memanfaatkan sumber daya yang ada sebagai bentuk pencapaian tujuan akademik. Keberhasilan kegiatan administrasi akademik yang baik di suatu sekolah dapat dilihat dari peraturan akademik yang jelas dan dilaksanakan dengan baik, sarana dan prasarana yang baik, pelayanan yang efisien dan efektif, dan tenaga administrasi sekolah yang baik (Hartini, 2010). Pelayanan proses pendidikan dapat optimal apabila jumlah siswa yang ada di sekolah sebanding dengan jumlah tenaga administrasi sekolah yang ada di sekolah.

Tanggung jawab serta tugas bagian administrasi akademik terhadap siswa antara lain melaksanakan rencana pengelolaan berkas-berkas data siswa mulai dari penerimaan siswa baru, proses pembelajaran, UAS dan UTS, hingga kegiatan akhir studi, seperti transkrip nilai, ijazah dan legalisasi ijazah, dan mengarsip administrasi kesiswaan dan alumni. Penyusunan kalender akademik, jadwal pembelajaran, pengumpulan soal, pengaturan ruang belajar, berkoordinasi dengan wali kelas masing-masing, perlengkapan ujian semester, serta pengarsipan administrasi siswa dan alumni adalah tugas bagian administrasi akademik yang berhubungan dengan proses pembelajaran (Arimawati, 2013).

Diperlukan dukungan dari layanan administrasi akademik yang baik dalam pelaksanaan proses pembelajaran agar kegiatan belajar mengajar dapat dilaksanakan dengan baik dan lancar. Proses belajar siswa akan difasilitasi oleh layanan administrasi akademik yang efektif sebagai upaya untuk memastikan keberhasilan dan kepuasan siswa. Ketika siswa merasa bahwa sekolah memenuhi harapan mereka, hal ini akan bermanfaat bagi citra sekolah. Peningkatan kualitas layanan administrasi akademik pada Sekolah Menengah Atas (SMA) bertujuan untuk membantu pengajaran dan pembelajaran di kelas.

2.1.2 Kepuasan Siswa

Kepuasan berasal dari bahasa latin '*satists*', yang berarti cukup atau sesuatu yang memuaskan kebutuhan, keinginan, atau harapan seseorang dan mencegah keluhan. Sari et al. (2019) mendefinisikan kepuasan pelanggan yaitu sebuah persepsi dari yang telah menggunakan produk atau jasa terkait pemberian nilai atau mengevaluasi produk atau jasa apakah telah memenuhi kebutuhan atau memberikan rasa bahagia saat menggunakannya. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi instansi dan perusahaan untuk terus beroperasi.

Zeithaml & Bitner (2005) dalam Fakhra (2020) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah sebuah evaluasi dari pelanggan terkait produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan serta harapannya. Jika produk atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan mendapat respon baik dari pelanggan berarti pelanggan puas terhadap barang ataupun jasa tersebut, kepuasan yang tercipta akan membuat pelanggan menggunakan produk atau jasa itu lagi. Sebaliknya, jika tidak bisa memenuhi ekspektasi pelanggan atau bahkan mengecewakan maka pelanggan dengan mudahnya mencari instansi atau perusahaan lain yang lebih bisa memenuhi harapannya.

Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada harapan dan anggapan dari konsumen itu sendiri. Harapan dan anggapan ini terbentuk dari keinginan dan kebutuhan pelanggan. Semakin terpenuhi keinginan dan kebutuhan itu maka kepuasan yang tercipta akan semakin besar. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan; dalam hal ini siswa, instansi pendidikan harus mengetahui pemahaman dan menampung aspirasi dari siswa yang memungkinkan untuk dipenuhi. Kepuasan siswa adalah perilaku baik yang tercipta dari siswa terhadap layanan yang ditawarkan oleh instansi pendidikan sebagai hasil dari konsistensi antara apa yang diinginkan dan dibutuhkan dengan yang sebenarnya didapatkan. Siswa akan merasa puas jika layanan yang didapatkan sesuai dengan harapannya, sedangkan siswa akan merasa tidak puas jika layanan yang didapatkan tidak sesuai dengan harapannya (Nursalam, 2013).

Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Suwito (2018) indikator kepuasan siswa terdiri dari tiga bagian, yaitu:

1. Pelayanan sesuai dengan harapan siswa yakni mengacu pada keserasian atau ketidakserasian antara harapan pelanggan dan kinerja nyata berupa produk atau jasa dari sebuah instansi. Tingkat kepuasan yang dirasakan siswa meningkat seiring dengan semakin banyaknya kesamaan antara harapan yang dialami siswa dalam proses pelayanan administrasi akademik di sekolah.
2. Ketersediaan merekomendasikan adalah ketersediaan siswa untuk merekomendasikan barang atau jasa yang telah digunakannya kepada teman dan keluarga. Ketersediaan merekomendasi berupa saran yang bersifat mengusulkan, mempromosikan, atau membenarkan barang atau jasa kepada orang lain.
3. Ketersediaan berkunjung kembali adalah kemungkinan siswa akan kembali ke suatu lokasi untuk menggunakan layanan jasa yang telah ia gunakan sebelumnya karena layanan yang diterima memuaskan keinginan siswa sehingga mendorong mereka untuk meminta layanan berulang kali, selanjutnya akan membentuk rasa loyalitas siswa.

Walau instansi pendidikan sudah mengusahakan memberikan layanan yang terbaik namun tak jarang masih ada siswa yang belum merasa puas. Ada beberapa hal yang menyebabkan ketidakpuasan siswa, yakni: perilaku negatif staf sekolah, suasana dan kondisi bangunan gedung sekolah dan lingkungan belajar yang tidak menyenangkan, kegiatan ekstrakurikuler sekolah yang membosankan, dan prestasi belajar siswa yang rendah (Nursalam, 2013).

Di instansi pendidikan sangat penting untuk memantau dan mengukur kepuasan siswa, sebab hal tersebut dapat memberikan feedback atau masukan bagi instansi pendidikan sebagai bentuk pengembangan dan membuat strategi peningkatan kepuasan siswa.

2.2 Kerangka Pikir

Kerangka berfikir yaitu menguraikan hubungan antar variabel yang diteliti, kemudian merumuskannya dalam bentuk paradigma penelitian. Untuk itu peneliti akan memaparkan kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini. Dari uraian diatas telah menguraikan bahwa variabel yang akan diteliti pada penelitian ini adalah kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 9 Makassar. Kerangka kerja berikut dibuat untuk membuat alur kerangka penelitian terlihat lebih jelas.



Gambar 2.2 Desain Kerangka Pikir

2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan sementara berdasarkan sudut pandang subjektif yang diuji melalui penelitian lebih lanjut. Maksud dari kesimpulan sementara adalah karena hipotesis atau solusi yang diberikan hanyalah teori yang signifikan, bukan fakta yang diperoleh dari pengumpulan data. Berdasarkan uraian tinjauan pustaka, kerangka pikir, serta hasil penelitian terdahulu maka hipotesis yang dianggap paling akurat adalah “Kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 9 Makassar”.

Dalam statistik, hipotesis dibagi menjadi dua bagian yaitu hipotesis alternatif dan hipotesis nol. Hipotesis alternatif (H_a) berarti membuktikan terdapat pengaruh antara variabel X dan Y, sedangkan hipotesis nol (H_0) berarti membuktikan tidak terdapat pengaruh antara variabel X dan Y.

Berikut merupakan hipotesis yang dikemukakan oleh peneliti:

1. H_0 : Tidak adanya pengaruh antara kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 9 Makassar.
2. H_a : Ada pengaruh antara kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 9 Makassar.

METODE

Berdasarkan judul, yaitu: “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 9 Makassar” maka peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linear sederhana. Sugiyono (2013) mengatakan pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, pengolahan data menggunakan statistik, dan pengujian hipotesis yang sudah dibuat adalah karakteristik metode penelitian kuantitatif berdasarkan data konkret.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *ex-post facto*. Menurut Paramita et al. (2021) mengatakan bahwa *ex-post facto* adalah bahasa Latin yang diterjemahkan menjadi "setelah fakta", jadi penelitian *ex-post facto* adalah penelitian dengan cara mengumpulkan data setelah fenomena atau peristiwa yang diselidiki terjadi.

Guna mengetahui secara jelas terkait arah penelitian ini, maka peneliti menyertakan deskripsi mengenai pengertian yang terdapat dalam rangkaian judul proposal penelitian ini, yaitu:

1. Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) yang dimaksud dalam penelitian ini ialah baik buruknya pelayanan administrasi akademik yang ada di SMA Negeri 9 Makassar. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Indikator yang peneliti gunakan dalam mengukur kualitas layanan administrasi akademik yaitu: 1) Bukti Fisik (Tangible), 2) Keandalan (Reliability), 3) Daya Tanggap (Responsiveness), 4) Jaminan (Assurance), dan 5) Empati (Empathy).
2. Kepuasan Siswa (Y) dalam penelitian ini adalah rasa bahagia atau kecewa yang siswa rasakan setelah mendapatkan layanan administrasi akademik. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada harapan dan anggapan dari konsumen itu sendiri. Harapan dan anggapan ini terbentuk dari keinginan dan kebutuhan pelanggan. Indikator yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan siswa adalah: 1) Pelayanan sesuai dengan harapan siswa, 2) Ketersediaan siswa untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain, 3) Ketersediaan siswa berkunjung kembali (melakukan pelayanan lagi).

Menurut Abdullah (2015) populasi adalah keseluruhan yang harus diteliti dan dengan populasi itu hasil penelitian akan diterapkan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh siswa(i) kelas X dan XI SMA Negeri 9 Makassar. Jumlah populasi siswa adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Data Siswa

TINGKAT KELAS	JUMLAH SISWA
X	346
XI	434
TOTAL	780

Dalam menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, yaitu sebagai berikut:

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

Dimana:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir. Batasan kesalahan yang ditolerir ini untuk setiap populasi tidak sama, ada yang 1%, 3%, 5%, dan 10%

Karena tidak memungkinkan bagi peneliti untuk mengambil sampel dari seluruh guru yang jumlahnya 780 siswa pada penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode *probability sampling* dengan strategi pengambilan sampel acak langsung, artinya peneliti memilih tenaga pendidik secara acak tanpa memperhitungkan strata populasi yang ada. Untuk itu, peneliti menggunakan 264 partisipan sebagai sampel dengan pembagian sebanyak 117 siswa pada kelas X dan 147 siswa pada kelas XI.

Teknik pengumpulan data dari responden (siswa) adalah dengan menggunakan kuesioner skala likerts dengan 5 alternatif jawaban, yaitu: (1) (sangat kurang baik); (2) (kurang baik); (3) (cukup baik); (4) (baik); dan (5) (sangat baik). Setelah data terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan *software SPSS for windows* versi 20.

Hasil uji coba diketahui bahwa keseluruhan butir pertanyaan angket kualitas layanan administrasi akademik (X) dan kepuasan siswa (Y) valid karena jumlah keseluruhan Rhitung > Rtabel. Sehingga angket dapat digunakan untuk kegiatan penelitian dan dapat dilanjutkan menuju ke tahapan selanjutnya. Uji reliabilitas juga menyatakan bahwa kedua variabel memiliki nilai koefisien *Cronbach Alpha* yang lebih besar (>) dari 0.60, yaitu variabel kualitas layanan

administrasi akademik adalah 0,912 dan variabel kepuasan siswa adalah 0,929 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,6. Maka angket tersebut dikatakan reliabel.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu analisis statistic deskriptif dan analisis statistic inferensial. Uji statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau memberikan gambaran mengenai data yang telah dikumpulkan dengan tujuan menghindari kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Dalam penelitian ini, penyajian data menggunakan metode rata-rata atau mean untuk mengetahui frekuensi jawaban dari responden. Analisis statistik inferensial digunakan untuk mencoba mendapatkan kesimpulan umum dari data-data yang telah dikumpulkan dan diproses. Sebagai tambahan, statistik inferensial juga menawarkan pedoman khusus dalam rangka penarikan kesimpulan, penyusunan atau pembuatan ramalan, perhitungan, dan sebagainya. Dalam analisis inferensial terdapat beberapa bagian yaitu: 1) Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas dan Uji Linearitas), 2) Uji Hipotesis Analisis Regresi Linear Sederhana (Analisis Koefisien Korelasi dan Analisis Koefisien Determinan)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 9 Makassar, Jl. Karunrung Raya No. 37, Kel. Karunrung, Kec. Rappocini, Makassar, Sulawesi Selatan. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 9 Makassar” terdiri dari 2 variabel yakni variabel x (kualitas layanan administrasi akademik) dan variabel y (kepuasan siswa). Angket masing-masing terdiri dari 20 item, adapun setiap item terdiri dari 5 alternatif jawaban dengan skala (1-5). Variabel komunikasi organisasi terdiri dari 5 indikator yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sedangkan kinerja guru terdiri dari 3 indikator yaitu pelayanan sesuai dengan harapan siswa, kesediaan siswa untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain, dan kesediaan siswa berkunjung kembali.

Adapun hasil penelitian masing-masing variabel yaitu sebagai berikut:

4.1. Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di SMA Negeri 9 Makassar dengan menggunakan 284 responden maka diperoleh gambaran sebagai berikut :

4.1.1 Analisis Deskriptif Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Hasil analisis statistik deskriptif untuk skor variabel kualitas layanan administrasi akademik (X) diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor kualitas layanan administrasi akademik yang menunjukkan skor rata-rata 73,10 dan varians sebesar 111,765 dengan standar deviasi sebesar 10,572 dari skor terendah 44 dan skor tertinggi 100.

Melalui penghitungan statistik deskriptif akan digunakan untuk mendeskripsikan masing-masing sub variabel kualitas layanan administrasi akademik (X).

a) Sub Variabel Bukti Fisik

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 20 diperoleh nilai mean (Me) sub variabel bukti fisik yaitu 14,11, median (Med) 14, modus (Mo) 15, nilai maksimum 20, dan nilai minimum 8. Dari hasil distribusi skor sub variabel bukti fisik, diketahui jumlah frekuensi bukti fisik dalam variabel kualitas layanan administrasi akademik di SMA Negeri 9 Makassar pada frekuensi terbanyak yaitu 109 siswa yang mengindikasikan bahwa bukti fisik menempati kategori cukup baik.

b) Sub Variabel Kehandalan

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS diperoleh nilai mean (Me) sub variabel kehandalan yaitu 10,77, median (Med) 11, modus (Mo) 10, nilai maksimum 15, dan nilai minimum 4. Dari hasil distribusi skor sub variabel kehandalan, diketahui jumlah frekuensi kehandalan dalam variabel kualitas layanan administrasi akademik di SMA Negeri 9 Makassar pada frekuensi terbanyak yaitu 95 siswa yang mengindikasikan bahwa kehandalan menempati kategori cukup baik.

c) Sub Variabel Daya Tanggap

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 20 diperoleh nilai mean (Me) sub variabel daya tanggap yaitu 14,55, median (Med) 15, modus (Mo) 16, nilai maksimum 20, dan

nilai minimum 7. Dari hasil distribusi skor sub variabel daya tanggap, diketahui jumlah frekuensi daya tanggap dalam variabel kualitas layanan administrasi akademik di SMA Negeri 9 Makassar pada frekuensi terbanyak yaitu 110 siswa yang mengindikasikan bahwa daya tanggap menempati kategori baik.

d) Sub Variabel Jaminan

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 20 pada lampiran 4 hal. 111, diperoleh nilai mean (Me) sub variabel jaminan yaitu 18,48, median (Med) 19, modus (Mo) 20, nilai maksimum 25, dan nilai minimum 11. Dari hasil distribusi skor sub variabel jaminan, diketahui jumlah frekuensi jaminan dalam variabel kualitas layanan administrasi akademik di SMA Negeri 9 Makassar pada frekuensi terbanyak yaitu 124 siswa yang mengindikasikan bahwa jaminan menempati kategori cukup baik.

e) Sub Variabel Empati

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 20 pada lampiran 4 hal. 111, diperoleh nilai mean (Me) sub variabel empati yaitu 15,20, 55 median (Med) 15, modus (Mo) 16, nilai maksimum 20, dan nilai minimum 9. Dari hasil distribusi skor sub variabel empati, diketahui jumlah frekuensi empati dalam variabel kualitas layanan administrasi akademik di SMA Negeri 9 Makassar pada frekuensi terbanyak yaitu 81 siswa yang mengindikasikan bahwa empati menempati kategori baik.

Sesuai dengan hasil distribusi skor 5 sub variabel yang menunjukkan bahwa 3 dari 5 sub variabel termasuk dalam kategori cukup baik, maka variabel kualitas layanan administrasi akademik secara garis besar menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik di SMA Negeri 9 Makassar dapat dikategorikan berada pada kategori cukup baik dengan persentase 35,2.

4.1.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Siswa

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif untuk skor variabel kualitas layanan administrasi akademik (X) diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor kualitas layanan administrasi akademik yang menunjukkan skor rata-rata 72,27 dan varians sebesar 115,659 dengan standar deviasi sebesar 10,754 dari skor terendah 48 dan skor tertinggi 100.

Melalui penghitungan statistik deskriptif akan digunakan untuk mendeskripsikan masing-masing sub variabel kualitas kepuasan siswa (Y).

a) Sub Variabel Pelayanan Sesuai Dengan Harapan Siswa

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS diperoleh nilai mean (Me) sub variabel pelayanan sesuai dengan harapan siswa yaitu 25,18, median (Med) 25, modus (Mo) 28, nilai maksimum 35, dan nilai minimum 16. Dari hasil distribusi skor sub variabel pelayanan sesuai dengan harapan siswa, diketahui jumlah frekuensi pelayanan sesuai dengan harapan siswa dalam variabel kepuasan siswa di SMA Negeri 9 Makassar pada frekuensi terbanyak yaitu 90 siswa yang mengindikasikan bahwa pelayanan sesuai dengan harapan siswa menempati kategori cukup baik.

b) Sub Variabel Kesiediaan Siswa Untuk Merekomendasikan Layanan Kepada Orang Lain

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 20 diperoleh nilai mean (Me) sub variabel kesiediaan siswa untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain yaitu 25,24, median (Med) 25, modus (Mo) 28, nilai maksimum 35, dan nilai minimum 16. Dari hasil distribusi skor sub variabel kesiediaan siswa untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain, diketahui jumlah frekuensi kesiediaan siswa untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain dalam variabel kepuasan siswa di SMA Negeri 9 Makassar pada frekuensi terbanyak yaitu 85 siswa yang mengindikasikan bahwa kesiediaan siswa untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain menempati kategori cukup baik.

c) Sub Variabel Kesiediaan Siswa Berkunjung Kembali

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 20 diperoleh nilai mean (Me) sub variabel kesiediaan siswa berkunjung kembali yaitu 21,85, median (Med) 22, modus (Mo) 24, nilai maksimum 30, dan nilai minimum 9. Dari hasil distribusi skor sub variabel kesiediaan siswa berkunjung kembali, diketahui jumlah frekuensi kesiediaan siswa berkunjung kembali dalam

variabel kepuasan siswa di SMA Negeri 9 Makassar pada frekuensi terbanyak yaitu 98 siswa yang mengindikasikan bahwa kesediaan siswa berkunjung kembali menempati kategori cukup baik.

Sesuai dengan hasil distribusi skor 3 sub variabel yang menunjukkan kategori cukup baik, variabel kepuasan siswa secara garis besar menunjukkan bahwa kepuasan siswa di SMA Negeri 9 Makassar dapat dikategorikan berada pada kategori yang cukup baik dengan persentase 35,2.

4.2. Analisis Statistik Inferensial

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak maka dilakukan pengujian *One Sample Kolmogrov Smirnov* menggunakan aplikasi *SPSS 20 for windows*. Taraf signifikansi yang digunakan pada data tersebut adalah 0,05. Hasil dari uji normalitas diketahui bahwa nilai sig. 2 tailed yakni sebesar 0,759, hal ini berarti nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa data memiliki distribusi normal.

2) Uji Linearitas

Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan secara linear antara variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dilakukan uji linearitas menggunakan aplikasi *SPSS 20 for windows*. Dari hasil uji linearitas diperoleh nilai *Sig Deviation From Linearity* sebesar 0,123 > 0,05. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang linear antara kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan siswa. Dengan demikian, teknik analisis yang digunakan dalam pengujian hipotesis lebih lanjut adalah teknik analisis regresi linear sederhana.

b. Uji Hipotesis

1) Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat, maka digunakan uji regresi linear sederhana menggunakan aplikasi *SPSS 20 for windows*. Dari output hasil analisis regresi linear sederhana diatas, maka persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bx \quad Y = 6.063 + 0.906X$$

a. Konstanta = 6.063, artinya jika kualitas layanan administrasi akademik (X) nilainya konstan atau tetap maka kepuasan siswa (Y) sebesar 6.063.

b. Koefisien regresi X = 0.906 (bernilai positif), artinya jika kualitas layanan administrasi akademik (X) mengalami kenaikan 1 maka kepuasan siswa (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,906.

a) Analisis Koefisien Korelasi

Untuk mengukur kekuatan hubungan antar variabel, maka digunakan pengukuran koefisien korelasi. Dari hasil analisis koefisien korelasi diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05, sehingga antara variabel kualitas layanan administrasi akademik dan variabel kepuasan siswa memiliki hubungan atau korelasi. Antara variabel kualitas layanan administrasi akademik dan kepuasan siswa memiliki korelasi sebesar 0,890. Hal ini menunjukkan terjadi hubungan yang sangat kuat antara kualitas layanan administrasi akademik dengan kepuasan siswa. Sedangkan arah hubungan adalah positif karena nilai r positif yang berarti jika kualitas layanan administrasi meningkat maka kepuasan siswa juga akan meningkat.

b) Koefisien Determinasi

Untuk melihat dan mengukur seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel X terhadap variabel Y, maka digunakan pengukuran koefisien determinasi.

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

$$KD = (0,793)^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,6288^2 \times 100\%$$

$$KD = 62,8\%$$

Berdasarkan output diketahui nilai R Square sebesar 0,793 yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas layanan administrasi akademik) terhadap variabel terikat (kepuasan siswa). Rumus koefisien determinasi diatas menjelaskan bahwa variabel kualitas layanan

administrasi akademik memengaruhi variabel kepuasan siswa sebesar 62,8% sedangkan sisanya 37,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Adapun pembahasan masing-masing variabel yaitu sebagai berikut:

4.1. Gambaran Umum Kualitas Layanan Administrasi Akademik di SMA Negeri 9 Makassar

Berdasarkan angket yang disebar dengan 20 butir indikator pernyataan dengan jumlah responden sebanyak 264 yang telah diuji kevalidan dan reliabelnya. Uji validitas menunjukkan bahwa semua instrumen untuk variabel kualitas layanan administrasi akademik lebih besar dari R_{tabel} (0,123) dan hasil uji coba reliabilitas variabel menunjukkan hasil sebesar 0,912 yang berarti semua butir pernyataan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid dan reliabel sehingga dapat digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik di SMA Negeri 9 Makassar berada pada kategori cukup baik yakni dengan persentase sebesar 35,2% dan frekuensi sebanyak 93 siswa. Sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik cukup efektif dan efisien namun layanan masih memerlukan perhatian dari pihak sekolah untuk dievaluasi dan dilakukan perbaikan agar pelayanan yang diberikan untuk siswa lebih baik sehingga kualitasnya dapat ditingkatkan.

Untuk lebih jelasnya menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Sinollah dan Masruro (2019) kualitas layanan administrasi akademik memiliki 5 sub variabel yang dijabarkan sebagai berikut:

Bukti Fisik, tersedianya prasarana yang berkaitan dengan layanan administrasi akademik seperti, fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain (Fakhrana, 2020). Berdasarkan hasil penelitian bukti fisik mendapatkan persentase terbanyak sebesar 41,3% dengan frekuensi sebanyak 109 siswa yang memilih kategori cukup baik. Hal demikian sesuai dengan hasil pengamatan peneliti di lapangan bahwa kondisi ruangan pelayanan rapih dan bersih dimana berkas-berkas tersusun dengan baik, meja dari tenaga administrasi juga rapih, sekolah juga memiliki peralatan pelayanan yang cukup lengkap seperti adanya komputer, printer, kursi, meja, rak penyimpanan, serta website sekolah. Kekurangannya adalah tidak terdapat papan alur pelayanan namun tenaga administrasi senantiasa memberikan petunjuk alur pelayanan sehingga siswa tidak kebingungan saat meminta layanan.

Kehandalan, ukuran seberapa baik suatu instansi memberikan layanan yang sama seperti yang dijanjikan secara tepat dan benar (Fakhrana, 2020). Berdasarkan hasil penelitian kehandalan mendapatkan persentase terbanyak sebesar 36,0% dengan frekuensi sebanyak 95 siswa yang memilih kategori cukup baik. Hal demikian sesuai dengan hasil pengamatan peneliti di lapangan bahwa staf administrasi akademik sigap dalam memberikan pelayanan kepada siswa namun saat pelayanan ramai terkadang staf administrasi akademik meminta bantuan siswa untuk mengerjakan sendiri surat yang diperlukannya namun draft suratnya disediakan oleh staf, siswa hanya mengganti identitasnya saja. Proses pelayanan yang ada di SMA Negeri 9 Makassar juga cukup jelas dan staf cukup disiplin dalam melaksanakan jam operasional yang ada dan tata tertib pelayanan yang berlaku, seperti setiap siswa yang meminta pelayanan harus memakai seragam sekolah yang lengkap.

Daya Tanggap, kemauan dan kemampuan staf administrasi akademik menanggapi kebutuhan pelanggan, membantu, serta untuk mengkomunikasikan kapan layanan akan ditawarkan dan kemudian melaksanakannya dengan cepat (Fakhrana, 2020). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa sub variabel daya tanggap mendapatkan persentase terbanyak sebesar 41,7% dengan frekuensi sebanyak 110 siswa yang memilih kategori baik. Hal demikian sesuai dengan hasil pengamatan peneliti di lapangan bahwa staf administrasi senantiasa mengusahakan mengetahui serta memenuhi kebutuhan siswa terkait layanan administrasi akademik dan cukup menguasai tugasnya, staf administrasi akademik juga cukup aktif memberikan informasi terbaru kepada siswa, serta siswa tidak perlu menunggu lama ketika meminta pelayanan namun saat staf memiliki banyak kerjaan biasanya staf menyuruh siswa untuk datang kembali nantinya.

Jaminan, kemampuan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan dari siswa. Membangun kepercayaan siswa dapat didapat melalui pengetahuan, sikap ramah, dan kemampuan staf untuk mendorong kepercayaan siswa pada instansi pendidikan (Fakhrana, 2020). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa sub variabel jaminan mendapatkan persentase terbanyak sebesar 31,8% dengan frekuensi sebanyak 84 siswa yang memilih kategori cukup baik. Hal demikian sesuai dengan hasil pengamatan peneliti di lapangan bahwa staf administrasi cukup bertanggung jawab dan memberikan jaminan layanan ulang kepada siswa jika pelayanan tidak sesuai dengan prosedur pelayanan, mampu menggunakan peralatan dan teknologi dengan baik, selalu menjawab pertanyaan terkait layanan administrasi akademik yang ditanyakan siswa, cukup mampu memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan kepada siswa serta tidak menunda pengerjaan layanan yang diminta siswa.

Empati, berusaha memahami kebutuhan siswa, selalu membina hubungan yang baik, berikan perhatian yang tulus dan personal kepada siswa (Fakhrana, 2020). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa sub variabel empati mendapatkan persentase terbanyak sebesar 30,7% dengan frekuensi sebanyak 81 siswa yang memilih kategori baik. Hal demikian sesuai dengan hasil pengamatan peneliti di lapangan bahwa staf administrasi selalu membantu siswa yang mengalami kesulitan dalam memahami informasi terkait layanan administrasi akademik, selalu menawarkan siswa layanan yang sama tanpa memandang status sosial dan melayani siswa sesuai dengan urutan datang, senantiasa tulus dan sabar dalam melayani siswa, serta untuk menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dimengerti oleh siswa

Hal ini sesuai dengan penelitian relevan terdahulu yang dilakukan oleh Juhana & Mulyawan (2015) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung”, yang menunjukkan besarnya pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan hasil yang sudah baik kecuali empati yang menunjukkan hasil kurang baik.

4.2. Gambaran Kepuasan Siswa di SMA Negeri 9 Makassar

Berdasarkan angket yang disebar dengan 20 butir indikator pernyataan dengan jumlah responden sebanyak 264 yang telah dinyatakan valid dan reliabel sehingga dapat digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan siswa di SMA Negeri 9 Makassar berada pada kategori cukup baik yakni dengan persentase sebesar 35,2% dan frekuensi sebanyak 93 siswa. Sehingga dapat diartikan bahwa sekolah sudah cukup baik memenuhi keinginan atau ekspektasi siswa namun masih evaluasi/perbaikan terkait hal-hal yang dapat meningkatkan kepuasan siswa agar tingkat kepuasan siswa bisa lebih baik lagi.

Untuk lebih jelasnya menurut Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Suwito (2018) indikator kepuasan siswa terdiri dari 3 sub variabel yang dijabarkan sebagai berikut:

Pelayanan sesuai dengan harapan siswa, keserasian atau ketidakserasian antara harapan siswa dan kinerja nyata berupa produk atau jasa dari sebuah instansi pendidikan (Hasibuan et al., 2021). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa sub variabel pelayanan sesuai mendapatkan persentase terbanyak sebesar 34,1% dengan frekuensi sebanyak 90 siswa yang memilih kategori cukup baik. Hal ini sesuai dengan hasil pengamatan peneliti di lapangan dapat dikatakan para siswa senang dan nyaman saat melakukan pelayanan karena layanan yang mereka minta cukup memenuhi kebutuhan serta keinginan mereka, layanan administrasi akademik yang ada di SMA Negeri 9 mudah didapat, staf administrasi akademik juga konsisten melaksanakan jam operasional pelayanan, dan tentunya tidak jutek saat melakukan pelayanan.

Kesediaan siswa untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain, saran dari siswa satu untuk siswa lainnya yang bersifat mengusulkan, mempromosikan, atau membenarkan barang atau jasa yang telah dirasakan atau digunakannya (Hasibuan et al., 2021). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa sub variabel pelayanan sesuai dengan harapan siswa mendapatkan persentase terbanyak sebesar 32,2% dengan frekuensi sebanyak 85 siswa yang memilih kategori cukup baik. Hal ini sesuai dengan hasil pengamatan peneliti di lapangan bahwa sesuai dengan dimensi pelayanan sesuai dengan harapan siswa, siswa yang merasa senang dan nyaman saat melakukan pelayanan baik karena pelayanan yang didapatkan memuaskan, keramahan staf administrasi

akademik saat melakukan pelayanan, ataupun siswa menceritakan pengalaman mendapat layanan kepada temannya dan menemani temannya untuk melakukan layanan yang sama agar juga merasakan keuntungan mendapatkan pelayanan seperti yang dirasakannya.

Kesediaan siswa berkunjung kembali, keadaan psikologis yang menunjukkan siswa mempunyai rencana untuk melakukan kembali aktivitas yang telah dilakukannya dalam jangka waktu tertentu karena layanan yang diterima memuaskan keinginan siswa sehingga mendorong mereka untuk meminta layanan berulang kali (Hasibuan et al., 2021). Indikator yang digunakan untuk mengukur dimensi kesediaan siswa berkunjung kembali yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sikap baik dari staf administrasi akademik. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa sub variabel pelayanan sesuai dengan harapan siswa dalam kepuasan siswa dengan 6 butir indikator pernyataan mendapatkan persentase terbanyak sebesar 37,1% dengan frekuensi sebanyak 98 siswa yang memilih kategori cukup baik. Hal ini sesuai dengan hasil pengamatan peneliti di lapangan bahwa siswa cenderung melakukan layanan kembali karena merasa butuh untuk melakukan layanan ulang, pelayanan yang memuaskan, staf administrasi akademik cukup cepat dalam merespon siswa saat datang ke kantor, atau ruangan kantor yang bersih dan tertata dengan baik.

Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sasmita (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs As’adiyah Lapai Kec. Ngapa Kab. Kolaka Utara Provinsi Sulawesi Tenggara yang menyatakan kepuasan peserta didik di MTs As’adiyah Lapai Kec. Ngapa Kab. Kolaka Utara Provinsi Sulawesi Tenggara berada kategori sedang dengan 74 sampel dari keseluruhan peserta didik dengan persentase 66% (49 orang).

4.3. Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 9 Makassar

Berdasarkan hasil analisis statistik Berdasarkan hasil analisis statistik inferensial diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh antara layanan administrasi akademik terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 9 Makassar. Adanya pengaruh digambarkan pada hasil analisis uji regresi linear sederhana, dimana diperoleh arah hubungan antara variabel X dengan variabel Y dengan hasil positif yang bernilai 0,906. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Di samping itu, uji korelasi determinasi diperoleh sebesar 0,793 dengan persentase sebesar 62,8%, hal tersebut menjelaskan bahwa kualitas layanan administrasi akademik (X) berpengaruh terhadap kepuasan siswa (Y) sebesar 62,8%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Adapun sisanya 37,2% yang berarti bahwa kualitas layanan administrasi akademik dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dengan demikian hal ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Sari (2022) terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan siswa, yaitu: proses pembelajaran dengan menyediakan materi pembelajaran yang lengkap, lingkungan belajar yang mendukung seperti sarana dan prasarana, pengajar yang berkualitas, komunikasi antara guru dan siswa terjalin dengan baik, dan pelayanan administrasi dan manajemen sekolah yang sistematis. Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sumarni (2019). Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu. Dari hasil penelitian ditemukan nilai koefisien regresi untuk variable-variable berikut X1 sebesar 0.271, X2 sebesar 0.197, X3 sebesar 0.201, X4 sebesar 0.316 dan X5 sebesar 0.164. Kemudian berdasarkan nilai R square pada penelitian ini adalah sebesar 0,517. Hal ini berarti bahwa variabel 77 kualitas layanan akademik dan kualitas layanan administrasi mampu menjelaskan (memengaruhi) sebesar 51,7% dari variabel kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab IV, maka kesimpulan yang dapat ditarik ialah:

1. Kualitas layanan administrasi akademik di SMA Negeri 9 Makassar termasuk dalam kategori cukup baik karena kondisi ruangan pelayanan rapih dan bersih, staf administrasi akademik sigap dalam memberikan pelayanan kepada siswa, cukup bertanggung jawab, cukup menguasai tugasnya, selalu menawarkan siswa layanan yang sama tanpa memandang status sosial, dan siswa tidak perlu menunggu lama ketika meminta pelayanan namun saat staf memiliki banyak pekerjaan biasanya staf menyuruh siswa untuk datang kembali nantinya. Layanan administrasi akademik di SMA Negeri 9 Makassar tentunya masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi agar kualitas layanan administrasi akademik yang ada di SMA Negeri 9 Makassar semakin baik.
2. Kepuasan siswa di SMA Negeri 9 Makassar termasuk dalam kategori cukup baik karena layanan yang siswa minta cukup memenuhi kebutuhan serta keinginannya, siswa menceritakan pengalamannya saat mendapat layanan kepada temannya dan merekomendasikan temannya untuk melakukan layanan yang sama agar juga merasakan keuntungan yang dirasakannya, siswa cenderung melakukan layanan kembali karena merasa butuh untuk mendapatkan layanan lagi. Masih ada beberapa faktor yang mengakibatkan siswa belum puas dengan layanan administrasi akademik yang diberikan, ini merupakan tanggung jawab pihak sekolah untuk meningkatkan kualitas layanannya.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 9 Makassar yang berarti bahwa semakin baik kualitas layanan administrasi akademik maka kepuasan siswa juga akan semakin tinggi.

REFERENCES

- Sari NI. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TATA USAHA SEKOLAH PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI SMA NEGERI 8 GOWA. Published online 2022.
- Wiyono B. Produk-Produk Jasa Pendidikan. *Intizam, J Manaj Pendidik* 2020;3(3):35-45. <http://ejournal.staida-krempyang.ac.id/index.php/intizam/article/view/199>
- Nugroho AW. Strategi Sekolah Dalam Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (Smm) Berbasis Iso 9001:2015. *J Manaj dan Supervisi Pendidik*. 2017;(1):227-235. doi:10.17977/um025v1i32017p227
- Mulyawan DR. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik.*; 2016. https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625
- Indrasari DM. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Cetakan 1. Unitomo Press; 2019. https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625
- Sulistiyowati W. *KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA*. Cetakan 1. UMSIDA PRESS; 2018.
- Sinollah dan Masruro. PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN. *J Dialekt*. 2019;4(1):45-64.

- Rahareng VJ, Relawan N. THE INFLUENCE OF THE ACADEMIC SERVICE QUALITY TOWARD STUDENT SATISFACTION (Study on Students of Business Administration of Telkom University). *J AdBispreneur*. 2017;2(2):125-133.
- Erdiyanti. *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*. Istana Profesional; 2007.
- Hartini NS. *PELAKSANAAN SISTEM ADMINISTRASI AKADEMIK DI POLITEKNIK SENI YOGYAKARTA*. UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA; 2010.
- Arimawati R. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KINERJA PEGAWAI ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA. *citra... 552 J EMBA*. Published online 2013:552-561.
- Sari MFJ, Megah SW, Supriyono. Analisis Loyalitas Pelanggan PT. Pegadaian ditinjau dari Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan. *IREVITALISASI J Ilmu Manaj*. 2019;8(2):221-225.
- Fakhrana Z. Peran Kualitas Layanan dan Kepercayaan Dalam Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Keberlanjutan J Manaj dan J Akunt*. 2020;5(2):157. doi:10.32493/keberlanjutan.v5i2.y2020.p157-171
- Nursalam. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa. *J Chem Inf Model*. 2013;53(9):1689-1699.
- Suwito J. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CV GLOBAL AC BANJARBARU. *KINDAI (STIE PANCASETIA)*. 2018;14. https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625
- Sugiyono D. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Cetakan 19. ALFABETA BANDUNG; 2013.
- Paramita DRWD, Rizal N, Sulistyan RB. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Ketiga. WIDYA GAMA PRESS; 2021.
- Abdullah M. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cetakan 1. Aswaja Pressindo; 2015.
- Juhana D, Mulyawan A. Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *J Ekon Bisnis Entrep*. 2015;Vol 9(1):1-15.
- Hasibuan RM, Dr. Fitriani Harahap, S.Pd. M, Armansyah Lubis, S.E. M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Vanilla Panyabungan. *J Misi Inst Pendidik Tapanuli Selatan*. 2021;4(3):175-182.
- Susanto, B & Astutik P. Pengaruh Promosi Media Sosial Dan Daya Tarik Wisata Terhadap Minat Berkunjung Kembali Di Obyek Wisata Edukasi Manyung. *J Ris Bisnis dan Ekon*. 2020;xx(x):46-56.
- Sasmita BI. *PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MTS AS'ADIYAH LAPAI KEC. NGAPA KAB. KOLAKA UTARA PROVINSI SULAWESI TENGGARA*. UIN Alauddin Makassar; 2021.
- Sumarni Y. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Bengkulu. *J BAABU AL-ILMI Ekon dan Perbank Syariah*. 2019;3(1):71-91. doi:10.29300/ba.v3i1.1474