

Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Administrasi di SMAN 10 MATARAM

¹M. Faqih, ²Rasyid Ridho, ³Anggita Permatasari

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi, Universitas Pendidikan Mandalika

Email Korespondensi: muhammadfaqih444@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: June 3, 2023 Revised: June 25, 2023 Published: July 31, 2023	<p>This study aims at determining: 1) the level of quality of administrative services, 2) the level of student satisfaction, and 3) the effect of the quality of administrative services on student satisfaction in SMAN 10 Mataram. The research approach used is quantitative with associative methods. The sample used in this study was 100 which were determined by stratified random sampling. Data were collected using the questionnaire method and then analyzed using descriptive statistics and simple linear regression analysis. The results of the analysis show that: 1) The quality of administration services at SMAN 10 Mataram is 3.27 which is in the very good category; 2) Student satisfaction at SMAN 10 Mataram is 3.24 which means that student satisfaction is high; and 3) The results of the regression analysis show: a.) There is a significant correlation between X and Y with a correlation coefficient of 0.657; b.) The regression equation obtained is $Y = 0.824 + 0.740(X)$; c.) The regression model is a significant model based on the F-count value of 72.24 and a significance level of 0.000, d.) The effect of X and Y is a significant effect based on the t-count value of 8.616 and a significance level of 0.000; and e) The influence of X on Y is 43.1%.</p>
Keywords Administrative service quality, Student Satisfaction	
Informasi Artikel	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 3 Juni 2023 Direvisi: 25 Juni 2023 Dipublikasi: 31 Juli 2023	<p>Penelitian ini bertujuan mengetahui: 1) tingkat kualitas layanan administrasi, 2) tingkat kepuasan siswa, dan 3) pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 10 Mataram. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode asosiatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 yang ditentukan secara stratified random sampling. Data dikumpulkan menggunakan metode angket dan kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Hasil analisis menunjukkan bahwa: 1) Kualitas layanan administrasi SMAN Negeri 10 Mataram sebesar 3,27 yang masuk dalam kategori sangat baik; 2) Kepuasan siswa SMA Negeri 10 Mataram sebesar 3,24 yang berarti bahwa kepuasan siswa tergolong tinggi; dan 3) Hasil analisis regresi menunjukkan: a.) Terdapat korelasi yang signifikan antara X dan Y dengan koefisien korelasi 0,657; b.) Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 0,824 + 0,740(X)$; c.) Model regresi merupakan model yang signifikan berdasarkan nilai F-hitung sebesar 72,24 dan taraf signifikansi 0,000, d.) Pengaruh X dan Y adalah pengaruh yang signifikan berdasarkan nilai t-hitung sebesar 8,616 dan taraf signifikansi 0,000; dan e) Besar pengaruh X terhadap Y adalah sebesar 43,1%.</p>
Kata kunci Kualitas layanan Administrasi, Kepuasan Siswa	
	This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

@2023 AHS Publisher

PENDAHULUAN

Dalam konteks Indonesia tujuan pendidikan nasional diatur dalam Undang-Undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Selanjutnya tujuan Nasional tersebut secara lebih operasional dirumuskan, disepakati, dan dilaksanakan dalam organisasi sekolah sesuai visi dan misi sekolah yang telah disepakati bersama. Tentu saja, tujuan pendidikan yang dirumuskan tersebut akan mengalami perubahan atau pengembangan. sesuai kebutuhan. Perubahan atau pengembangan tujuan pendidikan tersebut mengharuskan adanya penyesuaian-penyesuaian sistem administrasi pendidikan. Itu sebabnya, sistem layanan administrasi pendidikan selalu mengalami dinamika sesuai kondisi dan kebutuhan. (Hilal Mahmud, 2015:1)

Sistem layanan administrasi di Indonesia, cenderung dilaksanakan dalam bentuk kelompok yang bekerjasama dengan sejumlah manusia dalam berbagai bidang kehidupan termasuk di dalamnya bidang pendidikan dan disesuaikan dalam tujuan yang telah disepakati. Oleh karena itu, mengatur tujuan dan pemenuh kebutuhan siswa biasanya disebut dengan administrasi/tata usaha. Administrasi/tata usaha mengatur seluruh jalannya lembaga, diantaranya pelayanan administrasi pendidikan, pelayanan pembelajaran, pelayanan kurikuler, kesiswaan, sarana prasarana, dan masih banyak lagi

Administrasi bagian pelayanan diharapkan dapat menjadi jembatan antara siswa dengan pihak sekolah. Selain itu juga diharapkan dapat mempermudah siswa dalam hal administrasi pendidikan. Tujuan dari sistem ini mengarah pada bagaimana bentuk pelayanan dan kepuasan siswa untuk meningkatkan kualitas layanan yang dimaksud. Layanan dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh sekolah untuk memenuhi kebutuhan siswa. Kepuasan siswa merupakan hasil pemenuhan dari sekolah 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 perguruan tinggi yang berkualitas merupakan suatu apresiasi untuk memperoleh pengakuan dari masyarakat serta unggul dalam persaingan. Dan juga, dari kepuasan siswa ini sekolah bisa mengukur kinerja layanan yang selama ini diterapkan, jika sekolah tersebut mempunyai kualitas layanan rendah maka tantangan sekolah adalah lebih memperbaiki lagi layanan-layanan di dalamnya, jika sekolah tersebut mempunyai kualitas layanan tinggi, maka sekolah tersebut harus mempertahankan dan memperhatikan hingga layanan tersebut mencapai target yang diharapkan siswa. Maka dari itu, kepuasan siswa dapat dijadikan tolak ukur sebagai jaminan dalam kualitas pelayanan sekolah yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil observasi dan survei yang dilakukan penulis selama PLP II diketahui bahwa layanan administrasi sudah disiplin. Hal ini dilihat dari kedatangan petugas di pagi hari sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan. Selain itu pemanfaatan waktu istirahat dimanfaatkan semaksimal mungkin dan 10 menit sebelum waktu kerja mereka sudah berada di ruangan kerja masing-masing. Dengan demikian layanan administrasi dalam hal kedisiplinan sudah cukup baik dalam hal kemampuannya, kemampuan mereka sudah sesuai dengan bidang yang mereka tekuni. Semua petugas sudah terampil dalam pengoperasian komputer dan penggunaan alat-alat lain seperti mesin cetak dokumen. Adapun permasalahan yang ada layanan administrasi sejauh ini telah berusaha sebaik mungkin untuk melakukan pelayanan kepada siswa. Namun tidak dapat dipungkiri lagi bahwa masih saja ada kekurangan dalam pelayanannya yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan dari siswa, sebagaimana yang dialami siswa ketika ingin meminta surat izin, namun petugas kurang sigap dalam menangani sehingga akan menghambat proses pelayanan. Oleh karena itu, sekolah perlu melakukan peningkatan untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik dan sekolah harus memperhatikan layanan yang belum maksimal agar sesuai yang diharapkan berdasarkan kepuasan siswa seperti, memberikan sikap yang baik dalam melayani, keadilan dalam melayani siswa, kenyamanan lingkungan seperti fasilitas belajar yang menunjang aktifitas siswa di sekolah, kurikulum dan administrasi sekolah yang teratur. sehingga waktu

peneliti mengatakan jumlah sampel yang dijadikan subjek penelitian sudah sesuai dengan kaidah ilmiah dengan syarat-syarat tertentu. siswa yang telah berkunjung ke perpustakaan untuk menikmati layanan perpustakaan untuk menerima layanan di perpustakaan dan untuk memberikan keyakinan kepada peneliti maka peneliti juga melakukan pertanyaan saat memberikan angket jadi itu yang melakukan keyakinan yang benar.

Bertolak dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang bagaimana “Pengaruh Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa di SMAN 10 Mataram”. Disadari bahwa pelayanan administrasi merupakan salah satu faktor terciptanya kepuasan siswa khususnya di SMAN 10 Mataram.

METODE

Penelitian ini termasuk penelitian Kuantitatif yaitu penelitian dimana data yang diperoleh berkaitan dengan angka yang menyebabkan penggunaan teknik analisis statistik. Dengan jenis penelitian *ex-post facto* yaitu jenis penelitian yang variabel independennya merupakan peristiwa yang sudah terjadi. dalam penelitian ini menggunakan penelitian Statistik Deskriptif Regresi Sederhana, sebab penelitian ini dilakukan untuk mengetahui mengukur ada atau tidaknya korelasi atau variabel. Subjek dalam penelitian ini yaitu Siswa kelas X dan XI karena kelas XII sedang mempersiapkan Ujian . maka jumlah populasi siswa kelas X dan XI di SMA Negeri 1 Taliwang sebanyak 580 siswa. Dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan *Stratified random sampling* dengan menggunakan digunakan rumus Isaac dan Michael dalam Iqbal,dkk (2021:36)

$$S = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{d^2(N - 1) + X^2 \cdot P(1 - P)}$$

Dengan,

S = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

P = Proporsi populasi = 0.50

d = Derajat kebebasan = 0.10

X^2 (Chi Square) = 3.841

Sehingga Menghasilkan 83 sampel. Yang kemudian dibulatkan menjadi 100. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa angket dengan alternatif jawaban yaitu: 1.) Sangat puas / sangat baik dengan skor 4 2.) Puas / Baik dengan skor 3 3.) Cukup puas / Cukup baik dengan skor 2 4.) Kurang puas / Kurang baik dengan skor 1. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 yaitu:

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang mempelajari tata cara mengumpulkan, menyusun, menyajikan dan menganalisa data penelitian yang berwujud angka-angka, agar dapat memberikan gambaran yang teratur, ringkas dan jelas mengenai suatu gejala keadaan peristiwa, sehingga dapat ditarik pengertian atau makna tertentu

2. Analisis Regresi Sederhana

Menurut Iqbal, Suhardi dan Ahmad (2021:152) Analisis regresi linier sederhana adalah analisis regresi dengan melibatkan 1 variabel bebas atau yang meneliti 2 variabel (1 variabel bebas dan 1 variabel terikat). Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam menganalisis data menggunakan analisis regresi sederhana dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1.) Menentukan tingkat hubungan atau korelasi antara kedua variabel dan signifikansinya. Hubungan antara kedua variabel dilakukan dengan analisis korelasi *product moment*

(r_{xy} = korelasi antara x dan y). signifikansi korelasi r_{xy} dilakukan dengan membandingkan nilai r_{xy} dengan nilai r_{tabel} .

- 2.) Memperoleh model regresi (suatu persamaan linier) untuk memperbaiki variabel terikat berdasarkan variabel bebas.
- 3.) Menentukan keakuratan atau signifikansi hasil prediksi dari model regresi (uji F).
- 4.) Menentukan signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (dengan uji t).

Menentukan besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dan signifikansi dari pengaruh tersebut. Besar pengaruh variabel bebas disebut dengan koefisien determinasi (R^2). Signifikansi pengaruh R^2 didasarkan pada hasil uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil perhitungan statistik deskriptif diperoleh hasil dengan rincian sebagai berikut;

a. Statistik Deskriptif Layanan Administrasi

Tabel 1. Jumlah Skor Angket Layanan administrasi

No	Pertanyaan	Jumlah skor	Persentase
Aspek Tangible			
1.	Petugas mengenakan seragam rapi	365	3,86%
2.	Petugas dapat langsung di temui siswa	333	3,52%
3.	Kapasitas meja dan kursi tersedia di ruang tunggu	317	3,35%
4.	Terdapat informasi alur pelayanan yang jelas	322	3,41%
Aspek Responsiveness			
5.	Petugas selalu menyambut siswa dengan senang hati	355	3,76%
6.	Informasi yang dibutuhkan siswa selalu ada dan jelas	317	3,35%
7.	Petugas selalu menyampaikan informasi sekecil apapun	325	3,44%
Aspek Reliability			
8.	Setiap kebutuhan siswa cepat terselesaikan	329	3,48%
9.	Petugas memberikan yang jelas kepada siswa	319	3,38%
10.	Kemudahan mendapatkan layanan yang dibutuhkan siswa	313	3,31%
Aspek Empathy			
11.	Memberikan bantuan sepenuhnya jika siswa mengalami kesulitan	344	3,64%
12.	Petugas sigap dan tanggap terhadap masalah siswa	303	3,21%
13.	Pelayanan menggunakan bahasa indonesia sebagai bahasa resmi Negara	354	3,75%
14.	Tidak berbelit belit dalam penjelasan	312	3,30%
Aspek Assurance			
15.	Bertanggung jawab dan memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai prosedur	332	3,51%

	pelayanan		
16.	Setiap layanan yang di minta selalu terpenuhi	316	3,34%
17.	Selalu ada kejelasan tanggung jawab informasi di setiap layanan	309	3,27%
		9451	100%

Dari nilai angket tersebut kemudian dimasukkan kedalam Tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui nilai rata-rata mean kualitas layanan administrasi dan perhitungannya dilakukan dengan bantuan SPSS 15, dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Layanan Administrasi

Deskriptif Statistik	Layanan Administrasi
Rata-rata	3,27
Simpanan Baku	0,258
Nilai Terendah	2,57
Nilai Tertinggi	3,71
Nilai Sering Muncul	3,5
Nilai Tengah	3,00

Dari hasil pengelolaan data diatas, variabel kualitas layanan administrasi (X) sebesar 3,27; nilai tengah sebesar 3,00; nilai yang sering muncul sebesar 3,5, simpangan baku sebesar 0,258; data terendah sebesar 2,57; data tertinggi sebesar 3,71. Sementara itu, untuk indikator paling tinggi adalah tangible dengan sub indikator petugas mengenakan seragam rapi, dengan perolehan skor sebesar 365 (3,85%) untuk indikator yang paling rendah adalah empathy dengan sub indikator Petugas sigap dan tanggap terhadap masalah siswa dengan perolehan skor sebesar 303(3,21%).

Tabel 3. Skor Interval

Interval	Kategori
3,01-4,00	Baik
2,01-3,00	Sedang
1,00-2,00	Kurang

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata kualitas layanan administrasi yaitu sebesar 3,27 atau berada pada interval 3,01-4,00 yang berarti tergolong "Baik" dengan indikator penilaian "Sangat Baik" terhadap layanan administrasi yang mereka terima di SMA Negeri 10 Mataram.

b. Statistik Deskriptif Kepuasan Siswa

Tabel 4. Jumlah Skor Kepuasan Siswa

No	Pertanyaan	Jumlah skor	Persentase
Prosedur pelayanan			
1.	Petuga selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi akademik	356	3,77%
2.	Petugas selalu siap dan berada di kantor pelayanan administrasi	310	3,28%
3.	Petugas memberikan arahan tentang tata cara proses administrasi kepada siswa	322	3,41%
4.	Petugas selalu menanyakan apa keperluan mahasiswa	301	3,18%

Keadilan mendapatkan layanan			
5.	Pelayanan administrasi dilakukan dan di proses oleh petugas denganurut sesuai antrian	323	3,42%
6.	Petugas dalam melayani siswa tidak memandang status sosial yang disandang siswa	337	3,57%
Kenyamanan lingkungan			
7.	Adanya bangku dan meja yang nyaman untuk menunggu proses administrasi	328	3,47%
8.	Petugas dalam melakukan layanan administrasi selalu bersikap ramah terhadap semua siswa	322	3,41%
9.	Tersedia AC yang selalu mendinginkan ruang layanan administrasi	315	3,33%
Keamanan pelayanan			
10.	Keamanan dalam pelayanan administrasi di jamin oleh petugas agar tidak terjadi hal-hal yang tidak di inginkan seperti berkas terselip dan hilang	341	3,61%
11.	Petugas menyediakan peralatan keamanan seperti CCTV yang memadai di ruang administrasi	309	3,37%
12.	Berkas-berkas penting yang di butuhkan untuk membantu jalannya administrasi disimpan rapi dan dibuatkan tempat khusus agar mudah di cari	322	3,41%
Jumlah		3886	100%

Dari nilai angket tersebut kemudan dimasukan kedalam Tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui nilai rata-rata mean kualitas layanan administrasi dan perhitungannya dilakukan dengan bantuan SPSS 15, dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut

Tabel 5. Statistik Deskriptif Data Variabel Kepuasan Siswa (Y)

Deskriptif Statistik	Kepuasan Siswa
Rata-rata	3,24
Simpanan Baku	0,29
Nilai Terendah	2,58
Nilai Tertinggi	3,92
Nilai Sering Muncul	3,5
Nilai Tengah	3,29

Dari hasil pengelolaan data diatas, variabel kepuasan siswa (Y) dengan rata-rata sebesar 3,24 ; nilai tengah sebesar 3,29 ; nilai yang sering muncul sebesar 3,5, simpangan baku sebesar 0,29; data terendah sebesar 2,58; data tertinggi sebesar 3,92. Sementara itu, untuk indikator paling tinggi adalah prosedur pelayanan dengan sub indikator Petuga selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi akademik, dengan perolehan skor sebesar 365 (3,77%) untuk indikator yang paling rendah adalah kenyamanan pelayanan dengan sub indikator tersedia AC yang selalu mendinginkan ruang layanan administrasi dengan perolehan skor sebesar 315 (3,33%).

Tabel 6. Skor Interval

Interval	Kategori
3,01-4,00	Tinggi
2,01-3,00	Sedang
1,00-2,00	Rendah

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata kepuasan siswa yaitu sebesar 3,24 atau berada pada interval 3,01-4,00 yang berarti tergolong “Tinggi” dengan indikator penilaian “Sangat Puas” terhadap layanan administrasi yang mereka terima di SMA Negeri 10.

2. Pengujian Hipotesis

a. Uji Normalitas

Tabel 7. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,21895074
Most Extreme Differences	Absolute	,053
	Positive	,051
	Negative	-,053
Kolmogorov-Smirnov Z		,529
Asymp. Sig. (2-tailed)		,943

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yaitu $0,943 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Analisis regresi sederhana

1.) Uji korelasi Product Moment

Tabel 8. Uji KorelasiModel Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,657 ^a	,431	,425	,22007

a. Predictors: (Constant), Layanan Administrasi

b. Dependent Variable: Kepuasan siswa

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai $r(xy)$ sebesar 0,657 sedangkan nilai r_{tabel} dengan $N=100$. Oleh karena $r_{hitung} (0,657) > r_{tabel} (0,431)$, hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan taraf sedang antara variabel kualitas layanan administrasi dengan kepuasan siswa.

2.) Persamaan regresi (model regresi)

Tabel 9. Persamaan regresiCoefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,824	,281		2,928	,004
	Layanan Administrasi	,740	,086	,657	8,616	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan siswa

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh bahwa $a = 0,824$ dan $b = 0,740$. Data tersebut dimasukan dan disimpulkan sebagai berikut

$$Y = a + b.X$$

$$Y = 0,824 + 0,740(X)$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, misalkan seorang siswa memberikan penilaian terhadap layanan administrasi sebesar 3,5 maka prediksi tingkat kepuasannya adalah sebesar:

$$Y = 0,824 + 0,74 (3,5) = 3,42$$

3.) Keakuratan model regresi (Uji f)

Tabel 10. Model Regresi

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,595	1	3,595	74,240	,000 ^b
	Residual	4,746	98	,048		
	Total	8,341	99			

a. Predictors: (Constant), Layanan Administrasi

b. Dependent Variable: Kepuasan siswa

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa, Nilai F-hitung = 74,240 dengan taraf signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan bahwa, model regresi signifikan. Atau prediksi terhadap tingkat kepuasan siswa berdasarkan kualitas layanan merupakan prediksi yang dapat dipercaya.

4.) Signifikansi dengan uji t

Tabel 11. Uji-t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,824	,281		2,928	,004
	Layanan Administrasi	,740	,086	,657	8,616	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan siswa

Dari hasil data tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa, Nilai t-hitung = 8,616 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$, maka pengaruh layanan administrasi terhadap kepuasan siswa merupakan pengaruh yang signifikan.

5.) Besar pengaruh X terhadap Y (R^2)

Tabel 12. Pengaruh X terhadap Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,657 ^a	,431	,425	,22007

a. Predictors: (Constant), Layanan Administrasi

b. Dependent Variable: Kepuasan siswa

$R^2 = 0,431$ dikalikan dengan, 100% menjadi 43,1. Maka dapat disimpulkan bahwa, besar pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa adalah sebesar 43,1%. Berarti ada faktor-faktor lain yang pengaruhnya sebesar $100\% - 43,1\% = 56,9\%$, faktor yang

tidak diangkat dalam penelitian ini, seperti yang dijelaskan Menurut Nuril admad (2004:20) yaitu faktor lingkungan dan komunikasi.

B. Pembahasan

Hasil pengujian secara statistik sebagaimana telah ditunjukkan tabel 4.19 kualitas layanan administrasi (X) SMA Negeri 10 Mataram dengan nilai terendah 2,57, nilai tertinggi 3,71, simpangan baku 0,258 dan rata-rata sebesar 3,37 atau berada pada interval 3,01-4,00 yang berarti bahwa kualitas layanan administrasi tergolong “Baik”. Adapun pengujian statistik pada se-tiap indikator layanan administrasi (X) yaitu pada aspek tangible memiliki nilai minimum 1,00, nilai maksimum 3,00, rata-rata 2,54 dan standar deviasi 0,52. Aspek responsiveness dengan nilai minimum 1,00, nilai maksimum 3,00, rata-rata 2,66, dan standar deviasi 0,49. Aspek reliability dengan nilai minimum 1,00, nilai maksimum 3,00, rata-rata 2,63, dan standar deviasi 0,50. Aspek empathy dengan nilai minimum 2,00, nilai maksimum 3,00, rata-rata 2,65 dan standar deviasi 0,46. Aspek assurance nilai minimum 1,00, nilai maksimum 3,00, rata-rata 2,42 dan standar deviasi 0,51. Maka dari itu berdasarkan 5 aspek (tangible, responsiveness, reliability, empathy, dan assurance) diatas dapat disimpulkan bahwa, untuk indikator paling baik ialah aspek tangible dengan sub indikator petugas mengenakan seragam rapi, dengan perolehan skor sebesar 365 (3,85%) dan indikator yang kurang ialah aspek empathy dengan sub indikator Petugas sigap dan tanggap terhadap masalah siswa dengan perolehan skor sebesar 303(3,21%).

Kepuasan siswa (Y) terhadap pelayanan administrasi SMA Negeri 10 Mataram memperoleh hasil dengan nilai terendah 2,58, nilai tertinggi 3,92, simpangan baku 0,29 dan rata-rata sebesar 3,24 atau berada pada interval 3,01-4,00 yang berarti bahwa kepuasan mahasiswa tergolong “Tinggi”. Adapun pengujian statistik pada setiap indikator, prosedur pelayanan dengan nilai minimum 2,00, nilai maksimum 3,00, rata-rata 2,7, dan standar deviasi 0,46. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan dengan nilai minimum 1,00, nilai maksimum 3,00, rata-rata 2,67 dan standar deviasi 0,57. Kenyamanan lingkungan nilai minimum 1,00, nilai maksimum 3,00, rata-rata 2,67 dan standar deviasi 0,493. Keamanan pelayanan nilai minimum 2,00, nilai maksimum 3,00, rata-rata 2,75 dan standar deviasi 0,43. Berdasarkan 4 aspek (prosedur pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan) diatas, disimpulkan bahwa untuk indikator paling tinggi ialah prosedur pelayanan dengan sub indikator Petugas selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi akademik, dengan perolehan skor sebesar 365 (3,77%) untuk indikator yang paling rendah adalah kenyamanan pelayanan dengan sub indikator tersedia AC yang selalu mendinginkan ruang layanan administrasi dengan perolehan skor sebesar 315 (3,33%).

Kemudian untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel dapat dilakukan dengan analisis regresi sederhana. Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai $r(xy)$ sebesar 0,657 sedangkan nilai r_{tabel} dengan $N=100$. Oleh karena $r_{hitung} (0,657) > r_{tabel} (0,431)$, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dengan taraf yang cukup tinggi antara variabel kualitas layanan administrasi dengan kepuasan siswa

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Pengaruh Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa di SMAN 10 Mataram dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan administrasi SMAN Negeri 10 Mataram dengan nilai terendah 2,57, nilai tertinggi 3,71, simpangan baku 0,258 dan rata-rata sebesar 3,27 atau berada pada kategori interval 3,01-4,00 yang berarti kualitas tergolong sangat baik yang berdasarkan 5 aspek (*tangible, responsiveness, reliability, empathy, dan assurance*). Sementara itu, untuk indikator paling baik adalah tangible dengan sub indikator petugas mengenakan seragam rapi, dengan perolehan skor sebesar 365 (3,85%) untuk indikator yang kurang adalah empathy dengan sub indikator Petugas sigap dan tanggap

- terhadap masalah siswa dengan perolehan skor sebesar 303(3,21%).
2. Kepuasan siswa SMA Negeri 10 Mataram dengan nilai terendah 2,58, nilai tertinggi 3,92, simpangan baku 0,29, dan rata-rata sebesar 3,24 atau berada pada kategori interval 3,01-4,00 yang berarti bahwa kepuasan siswa tergolong tinggi artinya sangat puas, berdasarkan 4 aspek (prosedur pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan). Sementara itu, untuk indikator paling tinggi adalah prosedur pelayanan dengan sub indikator Petuga selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi akademik, dengan perolehan skor sebesar 365 (3,77%) untuk indikator yang paling rendah adalah kenyamanan pelayanan dengan sub indikator tersedia AC yang selalu mendinginkan ruang layanan administrasi dengan perolehan skor sebesar 315 (3,33%).
 3. Berdasarkan perhitungan yang dipaparkan, maka pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 10 Mataram ditunjukkan dengan hasil analisis regresi bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara Layanan Administrasi dan Kepuasan Siswa diperoleh saat menghitung persamaan regresi bahwa prediksi tingkat kepuasannya adalah sebesar 3,24, serta model regresi yang signifikan berdasarkan nilai F-hitung sebesar 74,240 dengan taraf signifikan 0,000. Maka dari itu, pengaruh Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa adalah pengaruh yang signifikan berdasarkan nilai t-hitung sebesar 8,616 dengan taraf signifikansi 0,000 dan ditarik kesimpulan bahwa, besar pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa adalah sebesar 43,1% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor – faktor lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, L. U. (2020). *Inovasi Pembelajaran: Solusi Pembelajaran bagi Pendidik* (E. Efendi (ed.); 1st ed.).
- Ali, L. U., & Tirmayasari. (2022). *Bahan Ajar IPA Berbasis Problem Based Learning Bermuatan Karakter* (H. Efendi (ed.); 1st ed.). Prenada.
- Ali, L. U., Tirmayasari, & Zaini, M. (2021). Implementasi Model Pembelajaran Kooperatif Tipe TGT Berbantuan Papan Game Number One untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa. *Konstan - Jurnal Fisika Dan Pendidikan Fisika*, 6(1), 43–51. <https://doi.org/10.20414/konstan.v6i1.76>
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur penelitian suatu praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Faizun, M., Ramdhani, S., & Fahrurrozi. (2023). Analisis Kesulitan Siswa Dalam Mata Pelajaran Matematika di MIN 3 Kota Mataram. *SEMESTA: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 1(1), 46–54.
- H.M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm 12-14
- Iqbal, Muhammad, suhardi dan Ahmad, muslim. (2021). *Bahan ajar mata kuliah statistika*. Lombok tengah: Pusat pengembangan pendidikan dan penelitian Indonesia.
- J Supanto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : untuk menaikkan pangsa pasar*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011), hlm 252-25
- Layanan Evaluasi Hasil belajar”, *JAMP : Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, Vol,3.No1, (Maret 2020), h.91 <http://journal2.um.ac.id/index.php/jamp/article/view/12024> (Diakses 11 Februari 2023)
- Meithiani Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Cet. I; Surabaya: Unitomo Press, 2019), h. 88.

- Nafisah, Sobry, M., & Huda, K. (1 C.E.). Sinergitas Peran Guru dan Orang Tua Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Siswa Melalui Mata Pelajaran Akidah Akhlak Kelas III MIN 1 Kota Mataram. *SEMESTA: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 1, 55–65. <https://ejournal.ahs-edu.org/index.php/semesta/article/view/4>
- Patricia Patton, EQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan, (Jakarta: Pustaka Delapratasa, 2000), hlm. 12-21
- Rohanah, Satriawan, L. A., Jamiluddin, & Najamudin. (2023). Strategi Guru Pendidikan IPS dalam Pembentukan Sikap Sosial Siswa Kelas VII di MTs Negeri 2 Lombok Tengah. *SEMESTA: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 1(1), 39–45.
- Setiawati, A., Muammar, & Sani, M. A. (2023). Penerapan Model Pembelajaran Cooperative Integrated Reading And Composition (CIRC) Untuk Meningkatkan Meningkatkan Minat Baca dan Keterampilan Menulis Siswa. *SEMESTA: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 1(1), 1–9. <https://ejournal.ahs-edu.org/index.php/semesta/article/view/2>
- Slamet, Aglis. (2020). *Metode riset penelitian kuantitatif Penelitian di bidang manajemen, Teknik, pendidikan dan eksperimen*. Deepublish Publisher.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian, kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode penelitian. Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supranto J, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, h. 231
- Turmuzi, A. (2023). Peningkatan Kompetensi Guru Dalam Menyusun Perangkat Ajar Kurikulum Merdeka Melalui Supervisi Akademik di SMP Negeri 4 Jerowaru Kabupaten Lombok Timur. *SEMESTA: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 1(1), 24–38.
- Zeithami, Valarei A., *service Marketing: Intergrating Customer Focus Across The Fim* (New York: Graw Hill, 2004), h. 48-50