



## PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMA NEGERI 3 PENUKAL

Vingki Soniyah<sup>1</sup>, M. Zalili Aziz<sup>2</sup>, Rytha Petrossky<sup>3</sup>

Administrasi Pendidikan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Palembang

Email: [vingkisoniyah@gmail.com](mailto:vingkisoniyah@gmail.com)

**Abstarct:** *This research was conducted at SMA Negeri 3 Penukul. This study aims to determine the effect of school administration services on student satisfaction at SMA Negeri 3 Penukul. The population in this study were students of class XI SMA Negeri 3 Penukul. The sample in this study was class XI students, totaling 87 students. The research method used in this research is descriptive quantitative research using a correlational research approach. Data management is carried out using SPSS (Statistical Program For Social Sciences). The technique used is a correlation analysis technique with the formula product moment. Based on the results of the study where the questionnaire was distributed to students as many as 18 statements for the X variable and 18 statements for the Y variable and processed to get the results of the hypothesis test tcount of 133.552 and  $t_{tabel}$  of 0.2108, meaning  $t_{hitung} 133.552 > t_{tabel}$  There is an influence of school administration services on student satisfaction at SMA Negeri 3 Penukul. Meanwhile, based on the results of the simple linear regression test, it can explain the magnitude of the correlation/relationship value, namely (R), which is equal to 0.998. From the output, a determination coefficient (R. Square) of 0.995 is obtained, which means that the influence of administrative service variables on student satisfaction or aggressiveness variables is equal to 99.5% while the rest is influenced by other factors. This means that the better the administrative service, the more student satisfaction will increase.*

**Key Words:** *School Administration Services, Student Satisfaction*

**Abstrak:** Penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 3 Penukul, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan administrasi Sekolah terhadap kepuasan siswa di SMANegeri3Penukul. Populasi pada penelitian ini adalah siswa kelas XI SMA Negeri 3 Penukul. Sampel dalam penelitian ini adalah siswa kelas XI yang berjumlah 87 siswa. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif menggunakan pendekatan korelasi (*correlational research*). Pengelolaan data yang dilakukan adalah dengan menggunakan SPSS (*Statistical Program For Social Sciences*). Teknik yang dipakai adalah teknik analisis korelasi dengan rumusan *product moment*. Berdasarkan hasil penelitian dimana kuisioner dibagikan kepada siswa sebanyak 18 pernyataan untuk variabel X dan 18 pernyataan untuk variabel Y dan di olah di dapatkan hasil uji hipotesis  $t_{hitung}$  sebesar 133.552 dan  $t_{tabel}$  sebesar 0.2108, artinya  $t_{hitung} 133.552 > t_{tabel} 0.2108$  Ada pengaruh pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 3 Penukul. Sedangkan berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana dapat menjelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan yaitu (R) yaitu sebesar 0,998 dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (*R.Square*) sebesar 0,995 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel pelayanan administrasi terhadap variabel kepuasan siswa atau agresivitas adalah sebesar 99.5% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Artinya semakin baik pelayanan administrasi maka akan semakin meningkatnya kepuasan siswa.

**Kata Kunci:** Pelayanan Administrasi Sekolah, Kepuasan Siswa

### PENDAHULUAN

Peningkatan kinerja dapat dilakukan dengan cara mendukung pegawai agar memiliki kompetensi kerja yang tinggi, rendahnya kompetensi yang dimiliki oleh pegawai dapat mengakibatkan kinerja mereka menurun. Kinerja dapat dilihat dari seberapa besar mereka bekerja secara tepat, cermat, efektif dan efisien.

Usaha dalam meningkatkan kompetensi dan motivasi kerja akan menghasilkan kerja yang tinggi, sehingga dengan mudah dapat meningkatkan kinerja. Sebagaimana



yang dituangkan di dalam UU No.20 Tahun 2008 yang menjelaskan tentang standar tenaga administrasi sekolah yang bisa dikenal dengan tata saha sekolah (TU) yang memiliki tugas untuk mendukung proses pendidikan di suatu sekolah. Yang mana seorang tenaga administrasi ini akan mengelola aspek-aspek yang ada di sekolah. Mulai dari pengelolaan jadwal mata pelajaran, pembagian kelas dan guru mata pelajaran, hingga pelayanan guru, siswa, dan segala masyarakat yang ada di sekolah yang membutuhkan pelayanan agar efektif dan efisien. (Syawaluddin, 2021:21).

Sekolah Menengah Atas Negeri 3 Penukal merupakan salah satu sekolah yang berdiri bawah naungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. SMA Negeri 3 Penukal terletak di Jl. Raya Purun Betung Dusun I, Kab. Penukal Abab Lematang Ilir, Sumatera Selatan. Dalam penelitian ini penulis fokus pada bagaian pelayanan pegawai Administrasi sekolah terhadap siswa meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan bagian administrasi umum, melayani dalam bidang surat-menyurat, bagian administrasi keuangan mengenai pembayaran SPP dan transaksi lainnya.

Berdasarkan Pengalaman Penulis bahwasanya tenaga kompetensi administrasi sekolah belum sesuai apa yang dicantumkan dalam permendiknas No.24 Tahun 2008 tentang tenaga administrasi sekolah (TU) tidak sesuai dengan bidang keilmuannya. Sekolah hanya merekrut tenaga administrasi yang mau bekerja dan bisa mengoperasikan computer (IT) sedangkan peran administrasi sekolah sangat penting dalam kemajuan sekolah tersebut. Dari latar belakang diatas maka penulis tertarik mengangkat masalah ini dalam penelitian dengan judul : “ Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 3 Penukal”.

## **KAJIAN TEORI**

Administrasi, menurut Fayol adalah segala usaha bersama untuk mengerahkan seluruh sumber daya yang dimiliki seefektif dan seefisien mungkin agar tercapai tujuan pendidikan. Unsur-unsur administrasi merupakan fungsi dari organisasi yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengadaan kepegawaian, pemberian bimbingan, pengkoordinasian, pelaporan dan penganggaran. Sedikit berbeda dari pendapat Fayol, Luther Gullick mengatakan bahwa administrasi suatu sistem pengetahuan untuk mengatur orang-orang untuk mencapai tujuan dengan cara bekerjasama dimana mereka dapat memahami hubungan-hubungan, memprediksi sebab-akibat dan mempengaruhi hasil suatu keadaan. (Hantoroetal, 2021)

Artinya administrasi sekolah memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sekolah karena tanpa administrasi yang baik maka lembaga itu bisa dikatakan baik, namun sebaliknya jika pelayanan administrasi yang diberikan itu buruk maka akan dikatakan lembaga itu buruk. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah kunci dari keberhasilan suatu lembaga oleh karena itu sumber daya yang baik akan menghasilkan pegawai yang efektif dan efisien sehingga tujuan awal dari administrasi dapat dicapai.

Menurut Hadari Nawawi dalam buku (Siahaan & Hidayat, 2017:232) mengatakan Administrasi sekolah adalah untaian kegiatan atau keseluruhan proses pengelolaan usaha kerjasama sejumlah orang dalam mencapai tujuan pendidikan secara terencana dan sistematis. Pelayanan administrasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa, tingkat kepuasan siswa adalah faktor yang penting dalam sebuah



pelayanan yang diberikan kepada siswa, terutama pelayanan administrasi yang ada di sekolah. Ketika siswa mempunyai suatu urusan/keperluan sekolah, ia akan merasa senang atau tidak senang saat dilayani oleh pegawai sekolah (TU). Jika siswa merasa senang dilayani oleh TU tersebut, maka pelayanannya sangat memuaskan atau pelayanannya berkualitas (Sri, R, W, 2020).

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif deskriptif. Kuantitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya.

Penelitian kuantitatif deskriptif menggunakan pendekatan korelasi (correlational research). Penelitian korelasi adalah penelitian yang dilakukan untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, berapa eratnya hubungan serta berarti atau tidak hubungan itu. Penelitian korelasi mempelajari dua variabel atau lebih yakni sejauh mana variasi dalam satu variabel berhubungan dengan variabel dalam variabel lain (Fauziah, 2018).

Dalam penelitian ini terdapat dua macam variabel yaitu variabel bebas, dan variabel terikat. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau sebab perubahan timbulnya variabel terikat. Pada kuantitatif deskriptif dalam penelitian ini didasarkan dari penelitian yang ingin mengkaji dan melihat Pengaruh pelayanan administrasi sekolah (X) terhadap kepuasan siswa (Y). Menurut Sugiyono (2019:145) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Lebih lanjut Menurut Sugiyono (2019:146) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Arikunto (2016:31) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasinya besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada di populasi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Arikunto: "apabila populasi kurang dari 100 orang, maka tidak harus di bagi 25%-50% dan 70% sehingga penelitiannya merupakan seluruh yang ada didalam populasi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini yang dilakukan di SMA Negeri 3 Penukal di kelas XI dari hasil pembagian angket yang dilakukan kepada siswa Kelas XI SMA Negeri 3 Penukal diperoleh data dari penyebaran angket kepada 87 Siswa, angket yang diberikan kepada siswa total Pertanyaan 36 pernyataan Variabel X dan Variabel Y yang terdiri dari 18 pernyataan disetiap variabel, masing-masing pernyataan terdiri dari 5 jawaban yang terdiri dari yaitu, Selalu diberi skor 5, Sering diberi skor 4, Jarang diberi skor 3, Pernah diberi skor 2, Tidak Pernah diberi skor 1.

Gambaran tentang distribusi frekuensi Variabel Pelayanan Administrasi Sekolah (Variabel X) yang berisi 36 item pernyataan yang dibagikan ke 87 siswa dengan opsi jawaban Selalu, Sering, Jarang, Pernah, Tidak Pernah berikut uraian distribusi frekuensi dari setiap pernyataan responden variabel X.

Total hasil dari penyebaran variabel X Pelayanan Administrasi Sekolah dan angket Kepuasan Siswa variabel Y dapat dilihat sebagai berikut:



Tabel 1. Total Hasil Dari Penyebaran Angket

Respon	Variabel X (Pelayanan Administrasi Sekolah)	Variabel Y (Kepuasan Siswa)
1	27	26
2	18	18
3	51	52
4	33	31
5	30	32
6	33	33
7	24	27
8	27	24
9	36	32
10	42	41
11	30	29
12	21	19
13	21	24
14	21	21
15	39	36
16	36	34
17	39	40
18	42	41
19	30	37
20	90	82
21	33	35
22	63	63
23	81	79
24	63	65
25	81	79
26	81	79
27	72	74
28	81	83
29	81	79
30	54	52
31	81	81
32	81	81
33	90	90
34	72	72
35	86	86
36	72	72
37	81	81
38	72	72
39	54	54
40	81	81
41	39	39
42	36	36
43	32	32
44	24	24
45	30	30
46	39	39
47	27	27



48	30	30
49	36	36
50	35	35
51	35	35
52	36	36
53	39	39
54	42	42
55	30	30
56	90	90
57	33	33
58	63	63
59	81	81
60	63	63
61	81	81
62	81	81
63	72	72
64	81	81
65	81	81
66	54	54
67	81	81
68	81	81
69	90	90
70	72	72
71	86	86
72	72	72
73	81	81
74	72	72
75	54	54
76	81	81
77	39	39
78	36	36
79	32	32
80	24	24
81	30	30
82	39	39
83	27	27
84	30	30
85	36	36
86	35	35
87	35	35
<b>Total</b>	<b>4573</b>	<b>4560</b>

## 2. Hasil Uji linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang linier antara variabel Pelayanan Administrasi Sekolah dengan Kepuasan Siswa. Kaidah yang digunakan adalah :

- Jika  $p < 0,005$  berarti hubungan antara kedua variabel adalah linier,
- Jika  $p > 0,005$  maka hubungan antara kedua variabel tidak linier.

Hasil uji linieritas antara Pelayanan Administrasi Sekolah dengan Kepuasan Siswa adalah

sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Linearitas

Variabel	Deviation from Linearity		Keterangan
	F	Sig.	
Pelayanan Administrasi Sekolah	17836.161	.000 <sup>b</sup>	Linier
Kepuasan Siswa			

Dari data tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Hasil uji Linieritas data menggunakan Deviation from Linearity untuk variable Pelayanan Administrasi Sekolah dan variable Kepuasan Siswa nilai Sig  $0,000 < 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa data untuk kedua variabel yang telah digunakan didalam penelitian ini adalah linier sehingga menunjukkan bahwa ada pengaruh hubungan Pelayanan Administrasi Sekolah dengan Kepuasan Siswa .

### 3. Uji Hipotesis

Untuk Menegtahui apakah Ada Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 3 Penuka. dilakukan analisis dengan menggunakan Uji t. Hasil Uji-T dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji-t Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.375	.426		.882	.380
Pelayanan Administrasi Sekolah	.990	.007	.998	133.552	.000

Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Berdasarkan Table 4.68 dapat diketahui nilai  $t_{hitung}$  133.552 dengan signifikansi 0.000 dan nilai  $t_{tabel}$  untuk  $df = n-2$  ( $87-2= 85$ ) pada tingkat kesalahan kesalahan 5% atau 0.025 diperoleh dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 0.2108, maka  $t_{hitung}$  133.552  $>$   $t_{tabel}$  sebesar 0.2108, artinya Ada pengaruh pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 3 Penuka.

### 4. Koefesien Determian

Untuk megetahui pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Siswa dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 4. Summary Output Hasil Koefisien Determinan Model Summary Model R R Square Adjusted

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.998 <sup>a</sup>	.995	.995	1.596

Dari tabel model summary uji regresi linear sederhana di atas dapat menjelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan yaitu (R) yaitu sebesar 0,998 dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (*R.Square*) sebesar 0,995 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel Pelayanan Administrasi Sekolah ( X ) terhadap Variabel Kepuasan Siswa ( Y ) adalah sebesar 99.5% sedangkan sisanya di pengaruhi oleh faktor lain.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa Ada pengaruh pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 3 Penukal sebesar 99,5% sedangkan sisanya di pengaruhi oleh faktor lain. Artinya semakin baik pelayanan administrasi maka akan semakin meningkatnya Kepuasan siswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10
- Arikunto, Suharsimi. 2018. *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Pratik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fauziah, A. A. (2018). Hubungan Antara Budaya Sekolah Dengan Mutu Sekolah Di Sma Muhammadiyah 18 Sunggal. 2015, 1–30
- Hantoro, R. R., Hasibuan, L., & Anwar, K. (2021). Administrasi Pendidikan : Unsur Dan Bidang Garapan Administrasi Pada Sekolah Dosen Stain Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau Dosen Pascasarjana Uin Sultan Thaha Saefuddin Jambi Dosen Pascasarjana Uin Sultan Thaha Saefuddin Jambi. *Jurnal Hikmah*, 10(1), 20–30.
- Sari, R. W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 3 Pekanbaru (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: PT. Alfabeta
- Syawaluddin, W. (2021). Peran Tenaga Administrasi Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa Di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru. <http://Repository.Uin-Suska.Ac.Id/52716/>
- Valentina, R., Maisyaroh, M., & Kusumaningrum, D. E. (2018). Hubungan Kompetensi Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1(1), 79–86. <https://doi.org/10.17977/Um027v1i12018p79>