

Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat

Makhfudhoh Alfiani Fauziah*, Abdul Aziz Hasibuan**, Lolytasari Lolytasari***

*Alfiani.fauziah18@mhs.uinjkt.ac.id, **aziz.hasibuan@uinjkt.ac.id,
***lolytasari@uinjkt.ac.id

Program Studi Manajemen Pendidikan, FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

ABSTRACT

One of the factors that causes the low quality of education is in the process of providing educational services that still does not meet expectations. Educational customers (students) are entitled to a worthy and appropriate educational service to their expectations during their education in educational institution. Therefore, educational institutions should be able to find the solution in improving services to meet the needs of students. The study aims to analyze how the student's administration services affect the student satisfaction. The author uses a quantitative method. Based on the results, regression coefficient value of 0,495 shows positive value. The value of t-count obtained is 17,195 > t-table 1,973 with significance value of 0,000 < 0,05. The value of R Square 0,627 and the coefficient determinations value is 62,7%. Thus, there is significant effect between the student's administration services on the student satisfaction.

Keywords: *Student administration, student satisfaction, and boarding school administration.*

A. PENDAHULUAN

Dewasa ini, lembaga pendidikan semakin gencar dalam meningkatkan kualitas pendidikannya seiring tuntutan terhadap kebutuhan masyarakat akan pendidikan yang bermutu. Upaya peningkatan mutu pendidikan secara internal dapat dilakukan melalui pengelolaan pada layanan administrasi pendidikan. Administrasi pendidikan menurut Dadang Suhardan merupakan ilmu pengetahuan yang membahas pendidikan dari sudut pandang proses kerjasama antar manusia dalam mengembangkan potensi peserta didik melalui perubahan sikap dalam pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien (Indonesia, 2011). Administrasi memiliki kapasitas dalam membentuk keteraturan pada segala aspek operasional unit sekolah dengan mengerahkan sumber daya yang ada untuk menyelenggarakan kegiatan pendidikan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu,

sistem layanan administrasi perlu dikelola dengan baik agar dapat membantu meningkatkan mutu layanan pendidikan.

Menurut Pasuraman dkk, untuk mengukur kualitas pelayanan dapat menggunakan metode *SERVQUAL* (*Service Quality*). Metode ini memiliki lima dimensi pengukuran yang dikenal dengan istilah RATER. Dalam pendidikan, RATER digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pendidikan pada suatu sekolah dengan indikator-indikator sebagai berikut: 1) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan sekolah untuk menyediakan jasa pendidikan sesuai dengan janji secara akurat dan terpercaya; 2) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan sekolah untuk menumbuhkan tingkat kepercayaan pelanggan jasa pendidikan terhadap sekolah; 3) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan sekolah untuk menumbuhkan tingkat kepercayaan pelanggan jasa pendidikan

terhadap sekolah; 4) *Empathy* (empati), yaitu sekolah mampu memberikan perhatian yang tulus dan pribadi ke pelanggan jasa pendidikan dengan memahami keinginan pelanggan jasa Pendidikan; serta 5) *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kebijakan untuk membantu serta memberikan jasa pendidikan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jasa Pendidikan (Wijaya, 2016).

Penyelenggaraan kegiatan administrasi pendidikan pada suatu sekolah memiliki 8 bidang garapan yaitu sebagai berikut: 1) personalia pendidikan; 2) kesiswaan; 3) kurikulum dan pengajaran; 4) sarana dan prasarana; 5) keuangan pendidikan; 6) ketatausahaan; 7) bidang hubungan lembaga (sekolah) dan masyarakat; 8) serta bidang lembaga pendidikan (Lubis & Haidir, 2019). Salah satu administrasi pendidikan yang berkaitan dengan peserta didik yakni bidang administrasi kesiswaan. Administrasi kesiswaan adalah usaha dan kegiatan yang meliputi pengaturan tentang administrasi yang berkaitan dengan peserta didik dalam upaya mengembangkan potensi peserta didik (Yusniar, 2015). Pada dasarnya, administrasi kesiswaan berfokus pada kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi segala kebutuhan peserta didik. Oleh karena itu, kinerja dari administrasi kesiswaan dapat dinilai berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik.

Menurut Hill, Brierly & McDougall kepuasan merupakan ukuran kinerja 'produk total' sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (*customer requirements*) (Tjiptono, 2017). Maka dapat dikatakan bahwa kepuasan peserta didik merupakan hasil pengukuran peserta didik atas serangkaian kinerja yang diberikan lembaga pendidikan dalam memenuhi segala kebutuhan peserta didik selama menempuh pendidikan di suatu lembaga pendidikan. Adapun indikator penentu kepuasan yang dikembangkan oleh Tjiptono yaitu: 1) Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan pelayanan yang diberikan; 2) Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan untuk kembali datang atau melakukan pembelian ulang atas produk

terkait. Dalam hal ini, minat untuk berkunjung kembali dikarenakan pelayanan yang diberikan memuaskan dan peserta didik mendapatkan nilai atau manfaat setelah memperoleh pelayanan; 3) Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga lainnya (Windari, 2019).

Madrasah Aliyah Madinatunnajah Ciputat merupakan sekolah berbasis pondok pesantren yang didirikan dan dikelola langsung oleh yayasan Madinatunnajah. Sekolah yang berbasis pondok pesantren ini memiliki budaya-budaya keislaman yang berorientasi pada pendidikan akhlak yang diterapkan dalam keseharian peserta didik. Meskipun berorientasi pada pendidikan akhlak dan pendalaman agama Islam, sistem pendidikan yang ada di MA Madinatunnajah Ciputat tetap dikelola secara modern begitupun pada layanan administrasi pendidikannya yang diselenggarakan secara terpadu dengan menerapkan beberapa penyesuaian berdasarkan kebutuhan dan iklim sekolah. Hal tersebut berlaku pula pada layanan administrasi kesiswaan di MA Madinatunnajah Ciputat.

Namun, berdasarkan temuan di lapangan, tidak semua sumber daya manusia (SDM) pada layanan administrasi kesiswaan di MA Madinatunnajah Ciputat memiliki kemampuan dalam pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini disebabkan karena kurangnya pelatihan dalam pemanfaatan sistem informasi administrasi bagi para tenaga administrasi sekolah. Sekolah untuk menyelenggarakan pelatihan TIK yang dikhususkan bagi para tenaga layanan administrasi kesiswaan untuk meningkatkan kompetensinya sehingga mampu menjadi tenaga profesional yang terampil dalam bidangnya. Selain itu, motivasi kerja dan kedisiplinan pegawai administrasi kesiswaan juga masih cukup rendah.

Di sisi lain, ditemukan bahwa penyediaan sarana utama layanan administrasi kesiswaan yang belum terpenuhi secara maksimal. Peningkatan kualitas sarana layanan administrasi kesiswaan terkendala karena pada saat ini, fokus pengembangan yayasan sekolah

tertuju pada pengadaan prasarana sekolah seperti pembangunan gedung kelas, gedung asrama, dan lain-lain.

Bertolak dari berbagai hasil temuan yang diperoleh, peneliti tertarik untuk membahas permasalahan mengenai layanan administrasi kesiswaan dengan memilih judul “Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta didik di MA Madinatunnajah Ciputat”.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Madrasah Aliyah Madinatunnajah Ciputat yang berlokasi di Jalan Sumatra, Jombang-BSD No. 97, Kelurahan Jombang, Kecamatan Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten. Peneliti memilih MA Madinatunnajah Ciputat sebagai lokasi penelitian karena sekolah tersebut memiliki sistem layanan administrasi kesiswaan yang cukup baik jika dilihat dari pengelolaan administrasi pendidikan yang tertib dan teratur.

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menggambarkan objek penelitian melalui data yang telah terkumpul. Sedangkan metode pada penelitian ini yaitu menggunakan metode survei untuk memperoleh fakta dan keterangan terhadap teori dan praktik yang terjadi secara faktual di lapangan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik di MA Madinatunnajah Ciputat yang berjumlah 318 orang. Sedangkan jumlah sampel yang digunakan oleh peneliti yaitu sebanyak 178 peserta didik.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yakni menggunakan angket dan studi dokumen. Pada pengujian instrumen, peneliti menggunakan uji validitas untuk mengukur ketepatan alat ukur yang digunakan serta uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi dari suatu

instrumen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif, uji regresi linear sederhana, uji parsial (uji t) serta uji koefisien determinasi (R^2) yang sebelumnya telah dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas dan linearitas dengan bantuan aplikasi SPSS versi 21.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengamati berapa perubahan nilai pada variabel dependen jika ditambah ataupun dikurangi dengan nilai pada variabel independen. Selain itu, uji regresi juga digunakan untuk mengetahui arah hubungan antar 2 variabel apakah bernilai positif atau negatif. Hasil uji regresi linear sederhana dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 1 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.360	2.139		7.648	.000
Total_X	.495	.029	.792	17.195	.000

Berdasarkan hasil output uji regresi di atas, jika diterapkan ke dalam rumus persamaan regresi linear sederhana yaitu $Y' = \alpha + bX$ maka akan menjadi:

$$Y' = 16,360 + 0,495X$$

Dengan demikian dari hasil persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa pada saat X (layanan administrasi kesiswaan) bernilai 0 maka Y (kepuasan peserta didik) akan tetap bernilai 16,360. Dan jika nilai X ditingkatkan sebesar 1 satuan maka nilai Y akan meningkat sebesar 0,495 satuan. Selain itu, dari hasil uji regresi linear di atas, ditemukan bahwa koefisien regresi sebesar 0,495 menunjukkan nilai positif (+) yang berarti adanya hubungan yang searah antara

variabel X (layanan administrasi kesiswaan) dengan variabel Y (kepuasan peserta didik).

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk menunjukkan kebenaran dugaan atau pernyataan yang dihipotesiskan. Hasil dari uji parsial (uji t) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2 Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.360	2.139		7.648	.000
Total_X	.495	.029	.792	17.195	.000

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur persentase pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen yang ada di dalam garis regresi. Hasil uji koefisien determinasi yaitu sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.792 ^a	.627	.625	3.832

a. Predictors: (Constant), Total_X

Tabel di atas menunjukkan nilai R square sebesar 0,627. Dari nilai R square tersebut, koefisien determinasi dapat ditentukan dengan rumus:

$$KD = R \text{ square} \times 100\% = 62,7\%$$

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi kesiswaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik sebesar 62,7%. Sedangkan 37,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah dilakukan penghitungan menggunakan analisis statistik terhadap data

yang diperoleh, peneliti menemukan adanya pengaruh sebesar 62,7% antara layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di MA Madinatunnajah Ciputat. Pengaruh tersebut juga bernilai positif yang ditunjukkan dari nilai koefisien regresi yang diperoleh yakni sebesar 0,495. Kemudian dari nilai T-hitung sebesar 17,195 jika dibandingkan dengan nilai T-tabel yaitu 2,604 maka T-hitung > T-tabel, sehingga membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di MA Madinatunnajah Ciputat.

Sementara itu, berdasarkan hasil analisis deskriptif ditemukan bahwa peserta didik belum cukup puas terhadap layanan administrasi kesiswaan yang ada di MA Madinatunnajah Ciputat. Hal ini dibuktikan dari kecenderungan jawaban responden pada indikator kualitas layanan administrasi kesiswaan yang memiliki rata-rata sedang dengan perolehan skor terbanyak berada pada peringkat tengah dengan jumlah 115 orang (64,6%). Sedangkan pada indikator kepuasan peserta didik, tingkat kecenderungan jawaban responden juga memiliki rata-rata nilai sedang dengan jumlah frekuensi sebanyak 119 orang (66,9%).

Dari uraian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa layanan administrasi kesiswaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan peserta didik. Hasil analisis tersebut mungkin dapat membuktikan bahwa semakin baik layanan administrasi kesiswaan yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan dari peserta didik, begitupun sebaliknya. Dengan persentase nilai pengaruh yang cukup tinggi yakni 62,7% menunjukkan bahwa para peserta didik sangat peduli terhadap pelayanan yang berkualitas.

D. KESIMPULAN

Dari data yang diperoleh, ditemukan bahwa peserta didik memiliki harapan yang tinggi terhadap layanan administrasi kesiswaan di MA Madinatunnajah Ciputat. Akan tetapi data yang diperoleh menunjukkan bahwa tingginya harapan peserta didik belum sesuai dengan kualitas layanan administrasi kesiswaan yang diberikan. Dari lima indikator penentu kualitas (RATER; *Reability, Assurance, Tangibles, Emphaty, dan Responsiveness*) ada tiga indikator yang mendapat nilai kepuasan cukup rendah yaitu *Tangibles* (penampilan fisik) yang disebabkan karena masih minimnya sarana yang digunakan dalam memberikan layanan administrasi kesiswaan, serta prasarana yang tersedia pada layanan administrasi kesiswaan masih belum cukup nyaman bagi peserta didik, *emphaty* (empati) yang dikarenakan belum maksimalnya kinerja pegawai administrasi kesiswaan dalam memenuhi kebutuhan dan memahami keinginan peserta didik, serta *responsiveness* (daya tanggap) yang belum memuaskan peserta didik karena belum maksimalnya kemampuan pegawai administrasi kesiswaan dalam memberikan informasi serta merespon keluhan dari peserta didik.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan administrasi kesiswaan secara tidak langsung turut berkontribusi dalam proses pendidikan karena adanya interaksi yang terjalin dengan peserta didik. Dengan demikian, layanan administrasi kesiswaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MA Madinatunnajah Ciputat dengan nilai pengaruh sebesar 62,7%.

DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia, T. D. A. P. U. P. (2011). *Manajemen Pendidikan*. Alfabeta.
- Lubis, J., & Haidir. (2019). *Administrasi dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Kencana.
- Tjiptono, F. (2017). *SERVICE*

MANAGEMENT - Mewujudkan Layanan Prima (3rd ed.). ANDI.

- Wijaya, D. (2016). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bumi Aksara.
- Windari, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Smart Ganesha Pekanbaru. *JOM FISIP Edisi II*, 6, 6. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFISIP/article/download/24584/23809>
- Yusniar. (2015). Manajemen Kinerja Staff Tata Usaha dalam Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMP Negeri 2 Sambas. *Jurnal Visi Ilmu Pendidikan*, 7, 1721. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/bjvip/article/view/17157/14647>