

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TATA USAHA TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMAK SANTO YOSEPH SANGATTA

Simunawir Sitoro^{1*}, Irma², Herdianus Madu³
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nusantara Sangatta^{1, 2, 3}
Jl. Margo Santoso Dalam, No.171, RT.41, Sangatta Utara
simunawir.sitoro@yahoo.com*

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of the quality of administrative services on student satisfaction at Smak Santo Yoseph Sangatta. The problem formulation is whether there is an influence between the quality of administrative services on student satisfaction at SMAK Santo Yoseph Sangatta method. The analysis used in this research is a simple regression analysis method with the SPSS application. The sample in this study amounted to 112 respondents. The independent variable is the variable quality of administrative services and the dependent variable is student satisfaction. The results of the research show that the administrative service quality variable (X) partially has a positive and significant influence on student satisfaction (Y) with a $t_{\text{value count}} 11.410 > t_{\text{table}} 1,658$. Based on the coefficient of determination (R) value obtained in this research of 0.542, this means that 54.2% of the student satisfaction variable can be explained by the administrative service quality variable (X). It can be concluded that the quality of administrative services consisting of physical evidence (tangible), empathy (empathy), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness) and guarantees (assurance) simultaneously has a positive and significant effect on student satisfaction at SMAK Santo Yoseph Sangatta.

Keywords : Quality of Administrative Services and Student Satisfaction.

PENDAHULUAN

Setiap peserta didik memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda-beda terhadap pelayanan administrasi yang diterimanya, pihak Sekolah akan melakukan berbagai macam cara agar keinginannya dapat terpenuhi. Jika keinginan dan harapan yang diinginkan tercapai maka peserta didik akan merasa puas. Sebaliknya, apabila keinginan dan harapan peserta didik tidak tercapai maka peserta didik tidak akan merasa puas. Kualitas pendidikan bukan hanya bergantung pada fasilitas yang megah, melainkan juga mencakup lulusan (output) dan pelayanan yang disediakan oleh institusi pendidikan (Hasbi, 2018). Kualitas pelayanan memiliki potensi menghasilkan keunggulan dalam sektor pendidikan dan juga dapat berdampak positif dalam jangka panjang baik bagi lembaga pendidikan itu sendiri maupun peserta didik yang mereka layani (Darawong & Sandmaung, 2019). Tata usaha sekolah sebagai pelayanan utama pada bagian administrasi dituntut untuk dapat memberikan efek puas terhadap layanan yang diberikan terutama bagi siswa. Menurut Hanifah dalam Nisak & Trihantoyo (Nisak & Trihantoyo, 2023), mengungkapkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh bagaimana

pelanggan menilai kinerja produk atau jasa dalam memenuhi ekspektasi mereka. Siswa sebagai pelanggan utama di sekolah harus diprioritaskan dengan didukung oleh kinerja terbaik dari para pelayan administrasi tenaga administrasi sekolah yang menjunjung tinggi nilai profesionalisme dalam bekerja. Siswa berhak menerima informasi terkait dengan kegiatan belajar mengajar, administrasi, hingga hasil belajarnya.

Dalam pelaksanaan proses pembelajaran perlu didukung oleh layanan tata usaha yang baik agar dapat terlaksana dengan lancar dan baik pula. Pelayanan tata usaha sangat penting peranannya dalam keberhasilan proses pendidikan. Layanan tata usaha yang baik akan memperlancar proses pembelajaran peserta didik sehingga berhasil dengan baik dan hal ini memberikan kepuasan kepada peserta didik. Di samping itu, hal ini juga dapat memberikan citra yang baik bagi lembaga pendidikan tersebut. Khususnya di SMAK Santo Yoseph Sangatta.

SMAK Santo Yoseph Sangatta beralamat di Jl. Mulawarman No. 1 Komplek Gereja Katolik Bukit Batu Bara Sangatta Utara, Swarga Bara, Kec. Sangatta Utara. Adapun jumlah tenaga Pengajar SMAK Santo Yoseph Sangatta berjumlah 14 orang dan jumlah siswa SMAK Santo Yoseph Sangatta berjumlah 156 siswa.

Berdasarkan hasil observasi di SMAK Santo Yoseph Sangatta, pihak selalu berusaha memberikan layanan yang berkualitas kepada peserta didik, agar peserta didik merasa kebutuhan dan keinginan yang mereka inginkan tercapai dan pada akhirnya akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi peserta didik. Misalnya, memberikan informasi yang terkait dengan peserta didik, ketanggapan pihak sekolah pada saat memberikan informasi, selalu bersikap ramah tamah kepada peserta didik ketika memberikan pelayanan. Pelayanan di SMAK Santo Yoseph Sangatta dapat dikatakan kurang baik, hal tersebut membuat peserta didik ada yang merasa belum puas terhadap layanan yang diberikan seperti keterlambatan atau tidak tepat waktu tidak sesuai waktu jam pelayanan. Oleh karena itu, peneliti tertarik dan berkeinginan untuk mengetahui lebih lanjut dengan melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Siswa di SMAK Santo Yoseph Sangatta”.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah: Apakah ada pengaruh antara kualitas layanan tata usaha terhadap kepuasan siswa di SMAK Santo Yoseph Sangatta?

Tujuan yang ingin dicapai dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan tata usaha terhadap kepuasan siswa di SMAK Santo Yoseph Sangatta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif, Creswell (2014) menjelaskan penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang melibatkan pengumpulan serta penganalisaan data berlandaskan bilangan serta kalkulasi numerik dengan maksud untuk menggambarkan, menguraikan, dan mengevaluasi keterkaitan antar variabel dengan memanfaatkan instrumen analisis statistik

1. Waktu dan Tempat

Waktu penelitian dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan dari bulan Juni 2023 dan berakhir pada bulan Agustus 2023 dan tempat penelitian dilaksanakan di SMAK Santo Yoseph Sangatta beralamat di Jl. Mulawarman No. 1 Komplek Gereja Katolik Bukit Batu Bara Sangatta Utara, Swarga Bara, Kec. Sangatta Utara, Kabupaten Kutai Timur, Kalimantan Timur 75683.

2. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh siswa SMAK Santo Yoseph Sangatta yang berjumlah 156 siswa. Maka dapat disimpulkan, sampel pada penelitian ini menggunakan 112 siswa sebagai responden.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan angket dan observasi.

4. Teknik Analisis Data

Pada sub teknik pengolahan data ini menguraikan metode-metode analisis yang akan digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian metode analisis data sangat tergantung pada jenis penelitian dan metode penelitian. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis data diikuti dengan pengujian hipotesis penelitian.

Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas

Sebelum angket digunakan terlebih dahulu instrumen angket diuji coba, dalam hal ini uji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini, uji validitas yang digunakan yaitu uji validitas isi oleh beberapa ahli dan uji validitas item. Validitas isi dapat dibantu dengan menggunakan kisi-kisi instrumen, dalam kisi-kisi tersebut terdapat variabel yang diteliti, indikator sebagai tolak ukur dan butir soal (item) pernyataan yang telah dijabarkan dalam indikator.

Metode uji validitas ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total item. Skor total item dengan penjumlahan dari keseluruhan item. Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistic* dengan kriteria berikut:

Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Menurut Sugiyono (2012) kriteria atau syarat suatu item tersebut dinyatakan valid adalah bila korelasi tiap faktor tersebut bernilai positif dan besarnya 0,3 keatas.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas ini dilakukan pada responden sebanyak 112 siswa.

Pengujian reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*, dimana koefisien *Cronbach's Alpha* dapat diartikan sebagai hubungan positif antara butir pernyataan satu dengan yang lainnya. Menurut Sugiyono (2012), dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas sebagai berikut :

Jika $r \text{ alpha} > r \text{ tabel}$, maka pernyataan reliable.

Jika $r \text{ alpha} < r \text{ tabel}$, maka pernyataan tidak reliable.

3. Analisis Linier Sederhana

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Analisis regresi linier sederhana merupakan hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

4. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan besarnya persentase pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengaruh semua variabel bebas (secara

simultan) di dalam model regresi terhadap nilai variabel terikat dapat diketahui dengan analisis varians. Nilai R^2 yang semakin kecil berarti semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap nilai variabel terikat. Sebaliknya nilai R^2 yang semakin besar berarti semakin besar pengaruh semua variabel bebas terhadap nilai variabel terikat.

$$D = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

D = Koefisien determinasi

r = Nilai korelasi berganda

100% = Persentase kontribusi

5. Uji-T

Penelitian ini menggunakan uji-t untuk mengukur kekuatan pengaruh variabel bebas (X) secara parsial dengan variabel terikat (Y), hal dilakukan dengan membandingkan nilai T_{hitung} dengan T_{tabel} pada taraf 5%. Adapun syarat-syarat dalam menunjukkan uji-t adalah sebagai berikut:

Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima H_1 ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh antara kedua variabel.

Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh antara kedua variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Pada penelitian ini, uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah dengan menggunakan model regresi linier sederhana. Hal ini dikarenakan pada penelitian ini peneliti ingin meneliti pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Berikut disajikan hasil dari analisis regresi linier sederhana. Demikian pula sebaliknya. Adapun hasilnya sebagai berikut adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1,421	,210		6,776
	Kualitas Layanan Tata Usaha	,617	,054	,736	11,410
a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa					

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana pada tabel diatas, persamaan regresi yang didapatkan adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,421 + 0,617$$

Hasil perhitungan yang telah dilakukan menghasilkan suatu persamaan menunjukkan besarnya nilai X merupakan regresinya yang diestimasi sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 1,421 artinya apabila variabel bebas kualitas layanan tata usaha (X) dalam keadaan konstanta atau (0), maka nilai kepuasan siswa (Y) nilainya sebesar 1,421. Artinya kualitas layanan tata usaha tidak ada, siswa SMAK Santo Yoseph Sangatta tidak akan puas.
- b. Koefisien regresi kualitas layanan tata usaha sebesar 0,617 artinya setiap kenaikan satu variabel kualitas layanan tata usaha (X) maka nilai variabel kepuasan siswa (Y) akan naik sebesar 0,617 artinya apabila kualitas layanan tata usaha tidak baik, maka siswa tidak akan puas. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan baik, maka siswa SMAK Santo Yoseph Sangatta akan puas.

2. Uji Hipotesis

1) Uji Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi atau R^2 bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen/bebas (variabel kualitas layanan tata usaha) menjelaskan variabel dependen/ terikat (kepuasan siswa) atau untuk mengetahui besar persentase variasi terikat yang dijelaskan pada variabel bebas.

Tabel 2. Hasil Uji R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,736 ^a	,542	,538	,60675
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Tata Usaha				

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (R Square) sebesar 0,542 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel

independen terhadap variabel dependen karena nilai R Square. Hal itu menunjukkan semakin besar nilai X maka semakin besar pula nilai Y. nilai R^2 sebesar 0,542 yang berarti 54,2% kepuasan siswa SMAK Santo Yoseph Sangatta dipengaruhi variabel kualitas layanan tata usaha. Sisanya sebesar 45,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

2) Uji t (Uji Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikansi dari variabel independen kualitas pelayanan terhadap variabel dependen kepuasan konsumen. Cara melakukannya adalah dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima. Dalam menentukan derajat bebas dapat digunakan rumus $df = n$ (Jumlah Sampel) – k (Jumlah Variabel) = $112 - 2 = 110$ maka t_{tabel} (1.658).

Tabel 3. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,421	,210		6,776	,000
	Kualitas Layanan Tata Usaha	,617	,054	,736	11,410	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3 hasil pengujian parsial (uji t) antara variabel kualitas layanan tata usaha (X) terhadap kepuasan siswa (Y) didapatkan bahwa nilai t_{hitung} $11.410 > t_{tabel}$ 1.658 dengan tingkat signifikan 0,000. Dengan demikian berarti variabel kualitas layanan tata usaha memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa SMAK Santo Yoseph Sangatta.

Pembahasan

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan penggunaan penyebaran kuesioner yang diajukan kepada siswa SMAK Santo Yoseph Sangatta maka tujuan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan:

Hasil pengujian statistik bahwa kualitas layanan tata usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa SMAK Santo Yoseph Sangatta. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu ($11.410 > 1,658$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang memiliki arti kurang dari 0,005 ($0,000 < 0,005$). Sumbangan efektif kualitas layanan tata usaha terhadap siswa SMAK Santo Yoseph Sangatta sebanyak

54,2% sedangkan sisanya sebesar 45,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil R square diperoleh 54,2%, sehingga besaran variabel kualitas layanan tata usaha terhadap kepuasan siswa sebesar 54,2%. Hal ini sejalan dengan hasil angket yang menunjukkan bahwa kualitas layanan tata usaha yang diberikan dan kepuasan siswa sudah cukup optimal. Hasil angket tertinggi menunjukkan bahwa kemampuan memberikan pelayanan cukup optimal mengenai materi yang diberikan sudah tersampaikan cukup baik. Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan merupakan suatu bentuk usaha memenuhi kualitas layanan tata usaha yang diberikan kepada siswa SMAK Santo Yoseph Sangatta.

Selain itu, dari hasil angket yang diberikan kepada siswa siswi SMAK Santo Yoseph Sangatta yang terdiri dari indikator kualitas layanan antar lain Bukti fisik, Daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati menunjukkan bahwa kemampuan memahami kebutuhan siswa masih kurang terpenuhi mengenai kesempatan siswa untuk mendapatkan pelayanan yang lebih, kelengkapan fasilitas yang masih kurang lengkap serta jam pelayanan yang tidak terjadwal membuat siswa yang ingin mengurus akademik jadi terhambat dan harus menunggu ruang tata usaha terbuka. Memahami kebutuhan siswa merupakan suatu bentuk usaha terpenting dalam memenuhi kualitas layanan tata usaha suatu lembaga Pendidikan untuk memenuhi kebutuhan siswa diperlukan usaha yang jeli untuk memahami setiap kebutuhan siswa. Jika kebutuhan siswa terpenuhi dengan baik maka kualitas layanan tata usaha suatu lembaga Pendidikan akan terpenuhi dan siswa akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan tata usaha suatu lembaga tercermin dari relevansi dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar untuk membentuk kepuasan dari siswa nantinya dari rasa kepuasaan akan kualitas pelayanan akan timbul kesetiaan siswa terhadap suatu lembaga.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan permasalahan penelitian, tujuan, hipotesis, dan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tata usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa SMAK Santo Yoseph Sangatta. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu ($11.410 > 1,655$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang memiliki arti kurang dari 0,005 ($0,000 < 0,005$). Hal ini mengindikasikan

bahwa kualitas layanan tata usaha yang diberikan oleh pegawai tata usaha SMAK Santo Yoseph Sangatta sejauh ini sangat baik sehingga siswa SMAK Santo Yoseph Sangatta merasa puas dengan apa yang diterimanya.

SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran dengan harapan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak yang terkait:

1. Hendaknya tenaga tata usaha dapat meningkatkan lagi kualitas layanan administrasi sehingga dapat meningkatkan kepuasan siswa SMAK Santo Yoseph Sangatta dan maju tidaknya suatu lembaga pendidikan dapat dilihat dari faktor yaitu kualitas layanan yang baik yang berjalan secara efektif dan efisien.
2. Hendaknya pihak sekolah memberikan pelatihan-pelatihan kepada tenaga tata usaha untuk menunjang kinerjanya lebih baik lagi dan menambah tenaga tata usaha supaya tidak terjadi lagi keterlambatan data atau dokumen yang diperlukan oleh siswa serta dapat meningkatkan kualitas layanan di sekolah seperti apa yang menjadi tujuan bersama.
3. SMAK Santo Yoseph Sangatta mengikuti perkembangan teknologi saat ini seperti penggunaan aplikasi/website yang bisa dimanfaatkan agar siswa tanpa harus bertatap muka dengan tata usaha jika harus mengurus sesuatu dan hal tersebut telah diterapkan di sekolah sekolah lainnya dan SMAK Santo Yoseph Sangatta juga bisa mengikuti program mengurangi penggunaan kertas.
4. Bagi peneliti lain, diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan kajian mengenai pengaruh profesionalisme dan kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa dengan memperluas cakupan variabel yang diteliti, seperti faktor budaya organisasi atau motivasi kerja tenaga administrasi dalam menjalankan tugasnya.

REFERENSI

- Creswell, John W. 2014. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Darawong, C., & Sandmaung, M. 2019. Service quality enhancing student satisfaction in international programs of higher education institutions: a local student perspective. *Journal of Marketing for Higher Education*, 29(2), 268–283.
- Hasbi, M. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 87–109.
- Nisak, K. Z., & Trihantoyo, S. 2023. PENGARUH PROFESIONALISME DAN KUALITAS PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMP NEGERI 2 MATARAM. *Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 11(5).
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.