



Pelayanan Administrasi Kesiswaan: Kunci Meningkatkan Kepuasan Siswa di SMA Swasta HKBP Lintongnihuta

Ramena Sinambela^{1*}, Ruslan Juliana Pardosi², Tetti Manullang³, Justice Z.Z Panggabean⁴, Betty A.S Pakpahan⁵

¹⁻⁵Prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Tarutung, Indonesia

Alamat: Jalan Raya Tarutung-Siborongborong KM 11 Silangkitang Kec.Sipoholon Kab. Tapanuli Utara

Korespondensi penulis: ramenasinambela03@gmail.com*

Abstract. The purpose of this study was to determine the Effect of Student Administration Services on Student Satisfaction at HKBP Lintongnihuta Private High School. The method used in this study is a quantitative research method with inferential statistics. The population is all students of HKBP Lintongnihuta Private High School in the 2024/2025 academic year totaling 250 people and a sample of 65 people was determined using a random sampling technique. Data were collected with a closed questionnaire of 40 items. From the validity test, r_{xy} was obtained for the X variable questionnaire, namely items number 1 to item number 27, it is known that 25 items are valid because r count is (between 0.407 and 0.766) $> r$ table = 0.312, and it is known that 2 questionnaire items are invalid, namely questionnaires number 12 and number 17 because r count is (between 0.180 and 0.306) $< r$ table = 0.312. Meanwhile, the validity test obtained r_{xy} for the Y variable questionnaire, namely items number 28 to item number 42, it was found that 15 items were valid because r count was (between 0.402 to 0.834) $> r$ table = 0.312. The results of data analysis show that student administration services have a positive effect on student satisfaction at HKBP Lintongnihuta Private High School, as evidenced by the following data analysis: 1) Analysis requirement test: a) positive influence test obtained r_{xy} value = 0.633 $> r$ table ($\alpha = 0.05, n = 65$) = 0.244 thus it is known that there is a positive influence between variable X and variable Y. b) Significant relationship test obtained t count value = 6.485 $> t$ table ($\alpha = 0.05, dk = n-2 = 63$) = 2.000 thus there is a significant relationship between variable X and variable Y. 2) Influence test: a) Regression equation test, obtained regression equation $\hat{Y} = 14,207 + 0.460X$. b) Regression determination coefficient test (r^2) = 40%. 3) Hypothesis testing using the F test obtained F count $> F$ table, namely 42.061 > 4.00 . Thus H_a is accepted and H_0 is rejected. It can be concluded that student administration services have a positive and significant effect on student satisfaction at HKBP Lintongnihuta Private High School.

Keywords: Student Administration Services, Student Satisfaction, Private High School

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di SMA Swasta HKBP Lintongnihuta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan statistik inferensial. Populasi adalah keseluruhan siswa SMA Swasta HKBP Lintongnihuta Tahun pelajaran 2024/2025 yang berjumlah 250 orang dan ditetapkan sampel sebanyak 65 orang menggunakan teknik *random sampling*. Data dikumpulkan dengan angket tertutup sebanyak 40 item. Dari uji validitas diperoleh r_{xy} untuk angket variabel X yaitu item nomor 1 sampai dengan item nomor 27 diketahui 25 item valid karena r_{hitung} yaitu (antara 0,407 sampai dengan 0,766) $> r_{tabel} = 0,312$, dan diketahui 2 item angket tidak valid yaitu angket nomor 12 dan nomor 17 karena r_{hitung} yaitu (antara 0,180 sampai dengan 0,306) $< r_{tabel} = 0,312$. Sementara uji validitas diperoleh r_{xy} untuk angket variabel Y yaitu item nomor 28 sampai dengan item nomor 42 diketahui 15 item valid karena r_{hitung} yaitu (antara 0,402 sampai dengan 0,834) $> r_{tabel} = 0,312$. Hasil analisis data menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa di SMA Swasta HKBP Lintongnihuta, dibuktikan melalui analisa data berikut ini: 1) Uji persyaratan analisis: a) uji pengaruh yang positif diperoleh nilai $r_{xy} = 0,633 > r_{tabel}(\alpha=0,05,n=65) = 0,244$ dengan demikian diketahui bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variabel X dengan variabel Y. b) Uji signifikan hubungan diperoleh nilai $t_{hitung} = 6,485 > t_{tabel}(\alpha=0,05,dk=n-2=63) = 2,000$ dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y. 2) Uji pengaruh: a) Uji persamaan regresi, diperoleh persamaan regresi $\hat{Y} = 14,207 + 0,460X$. b) Uji koefisien determinasi regresi (r^2) = 40%. 3) Uji hipotesis dengan menggunakan uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu 42,061 $> 4,00$. Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan pelayanan

administrasi kesiswaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMA Swasta HKBP Lintongnihuta.

Kata kunci: Pelayanan Administrasi Kesiswaan, Kepuasan Siswa, SMA Swasta

1. LATAR BELAKANG

Lembaga pendidikan adalah institusi publik yang dituntut untuk memberikan pelayanan berkualitas. Oleh sebab itu, lembaga pendidikan harus melakukan perubahan sumber daya dengan memperbaiki komponen pelayanan dan mengoptimalkan peran pelayanan. Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan orang lain secara langsung melalui proses pemenuhan kebutuhan. (Wijaya D, Ibid,78) Jika pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi disekolah memuaskan, maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan siswa. Sebaliknya, pelayanan administrasi disekolah tidak baik, maka siswa akan merasa tidak puas.

Intan Puspita Sari menjelaskan bahwa kualitas sekolah dapat dilihat dari segi pelayanan, salah satunya pelayanan administrasi kesiswaan. Pelayanan administrasi kesiswaan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan bagi siswa. Namun apabila pengelolaan administrasi kesiswaan rendah maka hal itu menjadi tantangan bagi sekolah untuk dapat mengevaluasi segala layanan didalamnya. (Dian Hidayati Intan Puspita Sari) Adapun tujuan pelayanan adalah tercapainya kepuasan siswa sehingga meningkatkan kualitas sekolah dan tercapainya nilai tambah bagi siswa sesuai dengan harapannya.

Kepuasan siswa merupakan hasil pengukuran sekolah atas serangkaian kinerja yang diberikan lembaga pendidikan dalam memenuhi segala kebutuhan siswa selama menempuh pendidikan di suatu lembaga pendidikan. (Deby Yulinar Saragih) Lebih lanjut dijelaskan Popi Sopiadin dalam Deby Yulinar Saragih bahwa kepuasan siswa adalah suatu sikap yang diperlihatkan oleh siswa, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan administrasi kesiswaan yang diterimanya. Jika pelayanan yang didapatkan siswa sesuai dengan yang diharapkan maka siswa akan merasa puas, sebaliknya jika pelayanan diterima siswa tidak sesuai, siswa akan merasa tidak puas. Karena Setiap siswa memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda-beda terhadap pelayanan administrasi, tenaga administrasi akan melakukan berbagai macam cara agar keinginan siswa dapat terpenuhi.

Kepuasan siswa merupakan ukuran penting dalam menilai kualitas pelayanan di sebuah sekolah. Kepuasan siswa mencakup seberapa baik kebutuhan dan harapan siswa dipenuhi oleh lembaga pendidikan tersebut. Hal tersebut mengacu pada pengalaman mereka dalam

lingkungan pendidikan. Ini mencakup sejauh mana siswa merasa puas, senang dengan berbagai aspek dari proses pelayanan yang mereka terima di sekolah.

Adapun kepuasan siswa dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu meliputi komunikasi, pelayanan administrasi, manajemen sekolah, dan lingkungan sekolah. Kepuasan siswa dipengaruhi oleh pelayanan administrasi dan manajemen sekolah, hal ini dikarenakan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi dan manajemen sekolah menjadi kegiatan yang penting dalam menjalankan dan mengatur sekolah. (Diana Rahmawati,) Lingkungan sekolah meliputi di dalamnya yaitu kestabilan kondisi kehidupan baik yang menyangkut tenaga administrasi kesiswaan dan siswa. Komunikasi yang dilakukan antara tenaga administrasi kesiswaan dan siswa dengan baik menjadi salah satu faktor dari kepuasan siswa.

Pelayanan administrasi merupakan faktor yang penting dalam sebuah pelayanan yang diberikan kepada siswa, terutama pelayanan administrasi yang ada di sekolah. (Deby Yulinar Saragih) Pelayanan administrasi yang baik adalah kunci untuk menjaga operasi pendidikan berjalan lancar dan efisien. Sekolah perlu memastikan bahwa sistem dan prosedur administrasi mereka dirancang dengan baik, mudah diakses, dan memberikan layanan yang berkualitas kepada semua pemangku kepentingan. Hal ini akan berkontribusi pada pengalaman siswa yang positif dan menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif untuk pendidikan.

Dengan memprioritaskan pelayanan administrasi yang berkualitas, institusi pendidikan atau sekolah dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pelayanan yang efektif, kolaboratif, dan inklusif bagi semua *stakeholder* di dalamnya. Ini akan memberikan dampak positif yang besar pada pengalaman siswa dan kualitas keseluruhan pendidikan yang disediakan oleh institusi tersebut.

Dalam pelayanan administrasi kesiswaan, kepuasan menjadi tolak ukur dalam keberhasilan suatu pelayanan. Kepuasan kesesuaian antara yang diharapkan, dibutuhkan dengan realita yang terjadi/diterima. Pelayanan identik dengan kepuasan karena memiliki kaitan yang sangat erat, karena jika pelayanan yang diberikan baik maka tingkat kepuasan juga meningkat dan begitu pula sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk, maka tingkat kepuasan juga akan menurun. Apabila siswa merasa puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan sekolah, maka bisa dikatakan bahwa sekolah tersebut telah berhasil mengelola sekolah dengan baik sehingga sekolah tersebut lebih mudah dalam mencapai tujuan sekolah.

Berdasarkan data dari pihak sekolah yaitu bagian tenaga kependidikan Bapak E.S bahwa jumlah tenaga pendidik/guru di SMA Swasta HKBP Lintongnihuta sebanyak 25 orang dan tenaga kependidikan/staf administrasi kesiswaan sebanyak 5 orang. Berdasarkan pengamatan dilapangan bahwa siswa masih kurang puas terhadap pelayanan administrasi

kesiswaan di SMA Swasta HKBP Lintongnihuta. Hal tersebut sejalan dengan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan sebagian siswa di SMA Swasta HKBP Lintongnihuta bahwa siswa merasa pelayanan dari tenaga administrasi kesiswaan kurang profesional dalam menanggapi keluhan maupun kebutuhan siswa, kurang ramah, kurang komunikatif sehingga siswa kurang nyaman mengunjungi layanan administrasi kesiswaan.

Permasalahan lainnya yang ditemukan penulis seperti lambatnya proses pelayanan administrasi, siswa mengalami ketidaknyamanan karena proses administrasi yang lambat, seperti pendaftaran, pengambilan dokumen, atau permohonan izin. Keterbatasan sumber daya, staf administrasi terbatas, pelayanan bisa menjadi lambat dan kurang memadai. Kualitas layanan yang rendah, siswa mengalami ketidakpuasan jika staf administrasi kurang ramah, kurang membantu, atau tidak memberikan solusi atas masalah yang mereka hadapi. Teknologi yang kurang memadai, sistem administrasi yang tidak efisien atau kurangnya integrasi teknologi dapat menyulitkan siswa dalam mengakses informasi atau menyelesaikan proses administratif dengan cepat. Kurangnya informasi, siswa kesulitan mendapatkan informasi yang cukup tentang prosedur administrasi, persyaratan dokumen, atau jadwal layanan administrasi. Keterbatasan waktu operasional, jam operasional kantor administrasi sering tidak sesuai dengan jadwal siswa, membuat siswa sulit untuk mengakses layanan administrasi. Kurangnya tanggapan, beberapa siswa menghadapi masalah yang memerlukan bantuan dari staf administrasi, namun mengalami kesulitan mendapatkan respon atau bantuan yang memadai. Ketidakjelasan kebijakan, kebijakan administrasi yang tidak jelas atau berubah-ubah dapat menyulitkan siswa untuk memahami apa yang diharapkan dari mereka atau apa yang mereka butuhkan untuk menyelesaikan proses administrasi. Masalah teknis, sistem teknologi yang tidak memadai atau gangguan teknis dapat menghambat siswa dalam mengakses layanan administrasi secara online atau melalui sistem informasi lainnya.

Hal ini dapat ditunjukkan dari data hasil pra penelitian yang penulis lakukan yaitu:

Tabel 1. Data Pra Penelitian Kepuasan Siswa di SMA Swasta HKBP Lintongnihuta

No.	Pernyataan	Jawaban		
		SP	P	TP
1.	Pelayanan tenaga administrasi sesuai dengan harapan siswa		2	13
2.	Tenaga administrasi merespon dengan cepat keluhan siswa		5	10
3.	Siswa nyaman berkunjung ke layanan administrasi kesiswaan			15
4.	Siswa berminat mengunjungi tempat layanan administrasi			15
5.	Siswa merekomendasikan pelayanan tenaga administrasi dengan baik		6	9
6.	Merekomendasikan pelayanan yang telah diterima siswa kepada teman atau keluarga.		5	10

Dari Tabel 1. di atas dapat kita lihat bahwa sebagian besar siswa masih kurang puas dengan pelayanan tenaga administrasi kesiswaan di SMA Swasta HKBP Lintongnihuta. Hasil ini selaras dengan wawancara sebelumnya yang dilakukan penulis bahwa pelayanan tenaga administrasi yang tidak memuaskan bisa berdampak negatif pada siswa. Ini bisa termasuk lambatnya respons terhadap pertanyaan atau permintaan, ketidakjelasan prosedur, kurangnya komunikasi atau kurangnya keramahan.

Ketika siswa merasa tidak puas dengan pelayanan administrasi, ini dapat mengganggu pengalaman belajar mereka dan mengurangi motivasi mereka untuk berpartisipasi aktif dalam lingkungan sekolah. Situasi di mana tenaga administrasi merespon terhadap keluhan siswa tetapi siswa masih tidak puas bisa disebabkan oleh beberapa faktor. Mungkin respon yang diberikan tidak memenuhi harapan siswa atau tidak menyelesaikan masalah mereka dengan memadai. Selain itu, mungkin ada masalah yang perlu diatasi, seperti kebijakan yang kaku atau kurangnya sumber daya untuk menangani masalah tersebut secara efektif.

Dalam hal ini, penting bagi pihak administrasi untuk memperhatikan umpan balik siswa secara serius dan mencari solusi yang lebih efektif untuk memenuhi kebutuhan mereka. Ketika siswa mengunjungi layanan administrasi tetapi masih merasa tidak puas, beberapa masalah mungkin terjadi. Mungkin ada antrean panjang yang menyebabkan waktu tunggu yang lama, kurangnya informasi yang diberikan kepada siswa tentang prosedur atau kebijakan yang relevan, atau staf yang kurang ramah atau tidak membantu. Selain itu, masalah teknis atau administratif yang tidak diselesaikan dengan cepat atau efisien juga dapat menyebabkan ketidakpuasan.

Penting bagi layanan administrasi untuk memperbaiki proses mereka, meningkatkan komunikasi, dan memastikan bahwa kebutuhan siswa diprioritaskan agar pengalaman mereka menjadi lebih baik. Situasi di mana siswa tertarik untuk mengunjungi tempat layanan administrasi tetapi masih merasa tidak puas bisa disebabkan oleh beberapa faktor. Mungkin ada perbedaan antara harapan siswa dan kenyataan yang mereka temui di layanan administrasi. Ini bisa termasuk kurangnya ketersediaan staf untuk memberikan bantuan, proses yang rumit atau lambat, atau kurangnya sumber daya untuk menangani kebutuhan siswa secara efektif, dalam hal ini, penting bagi pihak administrasi untuk mendengarkan umpan balik siswa dan melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dan memenuhi harapan siswa. Situasi di mana siswa merekomendasikan pelayanan tenaga administrasi dengan baik tetapi masih merasa tidak puas mungkin menunjukkan bahwa meskipun ada aspek yang baik yang diakui oleh siswa, masih ada ruang untuk perbaikan yang signifikan. Mungkin ada masalah atau pola yang terus berulang yang menyebabkan

ketidakpuasan meskipun beberapa siswa mungkin merasa terbantu. Ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor seperti kebijakan yang kurang fleksibel, kurangnya pelatihan staf, atau kurangnya sumber daya yang memadai untuk mengatasi kebutuhan siswa secara menyeluruh.

Hal ini, penting bagi pihak administrasi untuk mendengarkan umpan balik siswa dengan cermat, menganalisis masalah yang mendasarinya, dan mengimplementasikan perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan pengalaman siswa secara keseluruhan. Situasi di mana siswa merekomendasikan pelayanan yang telah mereka terima kepada teman atau keluarga tetapi kebanyakan dari mereka tidak puas bisa menjadi tanda bahwa ada kesenjangan antara persepsi individu dan pengalaman umum. Mungkin beberapa siswa memiliki pengalaman positif yang mencolok yang membuat mereka merekomendasikan layanan tersebut, tetapi mayoritas siswa mengalami masalah yang menyebabkan ketidakpuasan. Ini bisa disebabkan oleh variasi pengalaman individu, di mana beberapa siswa mungkin memiliki interaksi yang lebih baik dengan staf atau mungkin menemukan solusi untuk masalah mereka, sementara yang lain mungkin tidak juga, persepsi subjektif siswa tentang apa yang dianggap puas bisa berbeda-beda.

Dalam hal ini, penting bagi pihak administrasi untuk tidak hanya memperhatikan rekomendasi positif dari sebagian siswa, tetapi juga untuk secara proaktif mencari umpan balik dari semua siswa dan bekerja untuk memperbaiki masalah yang mendasarinya agar dapat meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di SMA Swasta HKBP Lintongnihuta”**.

2. KAJIAN TEORITIS

Kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan administrasi kesiswaan yang dilaksanakan oleh tenaga administrasi karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. (M Hasbi) Jika pelayanan administrasi kesiswaan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh siswa, maka siswa akan merasa puas, sebaliknya jika pelayanan yang diterima tidak sesuai, maka siswa akan merasa tidak puas. Sekolah memang memiliki tugas yang penting dalam memberikan pelayanan Siswa yang menerima kepuasan diharapkan mendapatkan pelayanan yang unggul dan berkualitas dari sekolah. Mereka mengharapkan pelayanan yang baik tidak hanya dari segi fasilitas tetapi juga dari aspek administrasi. Kualitas di sini merujuk pada semua karakteristik

dan sifat dari suatu layanan yang berdampak pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan siswa.

Tenaga administrasi kesiswaan menjadi bagian yang cukup penting dalam lembaga pendidikan atau sekolah yang dapat membantu berjalannya sistem proses pengurusan keperluan siswa di sekolah. Sistem tenaga administrasi kesiswaan harus memiliki komitmen, tenaga administrasi harus tanggap memiliki kehandalan yang dapat mempermudah dan mempercepat kebutuhan siswa, mempunyai rasa empati dalam memberikan bantuan, dan adanya wujud kinerja yang dapat dirasakan maupun dilihat. Adapun kepuasan siswa dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: (Rahmawati D, Ibid,22)

1. Komunikasi yang dilakukan antara tenaga administrasi kesiswaan dan siswa harus ramah dalam kegiatan pelayanan di sekolah juga menjadi salah satu faktor dari kepuasan siswa.
2. Pelayanan administrasi kesiswaan harus menggunakan komunikasi yang baik seperti mendengar keluhan atau kebutuhan siswa
3. Manajemen sekolah dalam pelaksanaan pelayanan administrasi menjadi kegiatan yang penting dalam menjalankan dan mengatur sekolah.
4. Lingkungan sekolah meliputi di dalamnya yaitu kestabilan kondisi kehidupan baik yang menyangkut tenaga administrasi kesiswaan dan siswa.

Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan peserta didik sebelum menerima layanan yang sesungguhnya diperoleh dari tenaga administrasi tersebut. Kepuasan adalah perasaan seseorang tentang rasa senang atau kecewa karena membandingkan antara kinerja atau hasil dalam hubungannya dengan ekspektasinya. (Fatma Setyaningsih)

Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan orang lain secara langsung melalui proses pemenuhan kebutuhan. (D R Kurniasih) Sutopo & Sugiyanti dalam Hanjar berpendapat bahwa pelayanan memiliki pengertian untuk membantu dalam mempersiapkan apa yang diinginkan oleh seseorang. (Hanjar Adhi Prastyawan) Menurut Muhammad karakteristik pelayanan yaitu: (Muhammad Ikhsan Harahap Ahmad Zikri)

1. **Tidak mempunyai wujud (*Intangibility*)**

Pelayanan/jasa memiliki sifat *intangibile*, artinya jasa tidak bisa dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba. Bila barang merupakan suatu objek, alat, material, atau benda; maka pelayanan/jasa justru merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (performance), atau usaha

2. **Tidak bisa dipisahkan (*Inseparability*)**

Kegiatan pelayanan/jasa tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan, baik perorangan ataupun organisasi serta perangkat mesin/teknologi

3. **Beraneka ragam (*Variability*)**

Bahwa kualitas pelayanan/jasa yang diberikan oleh manusia dan mesin/peralatan berbeda-beda, tergantung pada siapa yang memberi, bagaimana, memberikannya, serta waktu dan tempat jasa tersebut diberikan

4. **Tidak bertahan lama (*Perishability*)**

Bahwa pelayanan/jasa tidak bisa disimpan untuk kemudian dijual atau digunakan, sehingga pada dasarnya jasa langsung dikonsumsi pada saat diberi.

Administrasi kesiswaan merupakan kegiatan yang berhubungan dengan proses perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan terhadap siswa dan seluruh kegiatan peserta didik agar mereka dapat belajar dengan efektif dan teratur. (Shabrina Caesharah Aulia) Administrasi kesiswaan merupakan bagian dari kegiatan administrasi yang dilaksanakan di sekolah, berupaya usaha kerjasama yang dilakukan oleh para pendidik dan tenaga kependidikan agar pelayanan terlaksana dengan relevan, efektif, efisien, agar tujuan pendidikan yang diharapkan dapat tercapai. Administrasi kesiswaan ini termasuk bagian dari kegiatan administrasi pendidikan dan cakupan dari kegiatan tersebut meliputi, pengelolaan penerimaan siswa baru, pengelolaan pelayanan Bimbingan dan Penyuluhan (BP) atau sekarang disebut dengan Bimbingan dan Konseling (BK), pengelolaan data tentang siswa, pengelolaan kelas, serta pengelolaan Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan statistik inferensial. Statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. (Suyigono) Dengan demikian dalam penelitian ini, untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y maka penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan statistik inferensial. Menurut Sugiyono metode kuantitatif dapat dikatakan metode tradisional dan dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisa data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada siswa di SMA Swasta HKBP Lintongnihuta, tentang Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa, maka pembahasan hasil penelitian adalah sebagai berikut: Dari pendistribusian hasil jawaban Siswa tentang Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di SMA Swasta HKBP Lintongnihuta semakin meningkat semakin meningkat. Pelayanan administrasi kesiswaan dapat dilihat dalam aspek kegiatan dalam menjalankan tugas dan cara dalam melaksanakan tugas dengan indikator: (1) *Tangibles* (Bukti fisik), mengacu pada aspek fisik atau materi yang dapat dilihat, disentuh, atau dirasakan oleh siswa. Ini mencakup keadaan fisik fasilitas, peralatan, atau produk yang digunakan dalam memberikan layanan. (2) *Reliability* (Kehandalan), menunjukkan kemampuan untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan setiap saat. Ini mencakup keandalan prosedur, ketepatan waktu, dan konsistensi dalam pengelolaan administrasi kesiswaan. (3) *Responsibility* (Daya tanggap), menggambarkan kemampuan untuk merespons dan menanggapi kebutuhan, masalah, atau keluhan siswa dengan cepat dan efektif. Ini mencakup tanggung jawab terhadap kebutuhan individual siswa. (4) *Assurance* (Jaminan), mengacu pada kepercayaan dan keyakinan siswa bahwa pelayanan administrasi kesiswaan yang diberikan dapat dipercaya dan berkualitas. Ini melibatkan kompetensi staf dalam memberikan layanan serta ketersediaan informasi yang akurat. (5) *Empathy* (Empati), mencerminkan kemampuan untuk memahami dan merespons perasaan, kebutuhan, dan situasi siswa dengan penuh perhatian dan pengertian. Ini melibatkan kemampuan untuk mendengarkan secara aktif dan memberikan dukungan emosional. Maka dengan Pelayanan Administrasi Kesiswaan diharapkan dapat meningkatkan Kepuasan Siswa di SMA Swasta HKBP Lintongnihuta, yang ditunjukkan dengan adanya: (1) Kesesuaian harapan, mengacu pada sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan yang dimiliki oleh pengguna layanan (dalam hal ini, pengunjung atau pelanggan potensial). (2) Minat Berkunjung kembali, mencerminkan sejauh mana pengunjung atau pelanggan berencana untuk menggunakan layanan administrasi kesiswaan lagi di masa mendatang. (3) Kesiediaan merekomendasikan, mengukur sejauh mana pengunjung atau pelanggan akan merekomendasikan layanan administrasi kesiswaan kepada orang lain (seperti teman, keluarga).

Dari uji korelasi yaitu menguji apakah ada hubungan yang positif antara variabel X dengan variabel Y, diperoleh dari nilai $r_{hitung} = 0,633$ dibandingkan dengan nilai r_{tabel} untuk kesalahan 5% dan interval kepercayaan (IK) = $100\% - 5\% = 95\%$ dan untuk $n = 655$ yaitu 0,244. Diperoleh perbandingan $r_{hitung} > r_{tabel}$, yaitu $0,633 > 0,244$. Dengan demikian diketahui bahwa

terdapat hubungan yang positif antara variabel X dengan variabel Y yaitu pengaruh yang positif antara Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Swasta HKBP Lintongnihuta.

Dari uji signifikan hubungan (uji t) yaitu menguji apakah ada hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y, diperoleh dari nilai $t_{hitung} = 6,485$ dibandingkan dengan nilai t_{tabel} untuk kesalahan $\alpha = 0,05$ dan $n-2 = 93$ yaitu 2,000. Diperoleh perbandingan $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $6,485 > 2,000$. Dengan demikian diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y yaitu hubungan yang signifikan antara Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Swasta HKBP Lintongnihuta.

Dari uji regresi diperoleh: a) Persamaan regresi adalah $\hat{Y} = 14,207 + 0,460X$ persamaan regresi ini menunjukkan bahwa dalam keadaan konstanta = 14,207 maka untuk setiap penambahan Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Swasta HKBP Lintongnihuta akan meningkat sebesar 0,460 dari Pelayanan Administrasi Kesiswaan. b) Dari uji koefisien determinasi diperoleh nilai $r^2 = 0,400$ dari nilai determinasi (r^2) dapat diketahui persentase antara Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Swasta HKBP Lintongnihuta adalah 40%.

Dari uji F diperoleh nilai dari daftar analisis varians di atas diperoleh nilai $F_{hitung} = 42,061$ dan nilai ini lebih besar dari F_{tabel} dengan dk pembilang k (jumlah variabel independen)=1 dan dk penyebut = $n-k = 65-1 = 64$ yaitu 4,00. Dengan demikian $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ yaitu $42,061 > 4,00$ maka H_0 yang menyatakan tidak terdapat hubungan ditolak dan H_a yang menyatakan terdapat hubungan diterima. Dengan demikian maka dapat diketahui bahwa hipotesa penelitian yang diajukan oleh penulis diterima yaitu terdapat Pengaruh yang positif dan signifikan antara Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Swasta HKBP Lintongnihuta.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya dkk menyatakan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan memiliki nilai yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. (Wijaya D) Selain itu, Besse Irma Sasmita juga menyatakan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik. (Besse Irma Sasmita) Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semakin baik pelayanan staf administrasi kesiswaan maka kepuasan siswa juga akan meningkat. Hal tersebut juga dikatakan Lu'lu'ul Fuadatun Nisa pelayanan administrasi kesiswaan berpengaruh terhadap kepuasan siswa. (Nisa)

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian maka diketahui bahwa dari uji hipotesa diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $42,061 > 4,00$ maka hipotesa penelitian diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Swasta HKBP Lintongnihuta yaitu sebesar 40%. Maka berdasarkan teoritis dan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dengan meningkatkan Pelayanan Administrasi Kesiswaan dalam proses pelayanan dapat meningkatkan Kepuasan Siswa di SMA Swasta HKBP Lintongnihuta.

6. DAFTAR REFERENSI

- Ade, L., Pangestu, A., & Akhiruyanto, A. (2023). Pengaruh motivasi belajar terhadap tingkat keberhasilan belajar siswa pada pembelajaran PJOK di SMP N 4 Kajen. *Indonesian Journal for Physical Education and Sport*, 4(1), 13–20.
- Ahmad Zikri, M., & Harahap, M. I. (2022). Analisis kualitas pelayanan pengiriman barang terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Alfiani Fauziah, M., Makhfudhoh, A., Hasibuan, A. A., & Lolytasari, L. (2022). Pengaruh layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di MA Madinatunnajah Ciputat. *Tadarus Tarbawy: Jurnal Kajian Islam dan Pendidikan*, 4(1), 78.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2022). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta.
- Aulia, S. C. (2016). Kinerja guru dalam pelaksanaan pembelajaran IPS berbasis KTSP kelas V SD Negeri di Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga. *Universitas Negeri Malang*.
- Darmawan, I. P. A., & Sujoko, E. (2017). Survei terhadap kepuasan mahasiswa pada kualitas layanan di STT Simpson Ungaran, Semarang, Jawa Tengah. *Satya Widya*, 33(1), 45.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & ... (2019). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal ...*, 5(2), 82–92.
- 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.
- Indarti, I., Wahyuningsih, U., Yulistiana, Y., Suhartini, R., & Prihatina, Y. I. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan belajar jarak jauh mahasiswa vokasi di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 18(2), 226.

- Intan Puspita Sari, & Hidayati, D. (2023). Strategi sistem informasi manajemen dalam pelayanan administrasi kesiswaan. *Jurnal Idaarah*, 7, 92–101.
- Iriansyah, Y., Rachmadhani, M. M., & Nur, M. A. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Sriwijaya Air. *Industrial Engineering Journal – System*, 01(2), 1–15.
- Irma Sasmita, B. (2021). Pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di MTs As'adiyah Lapai Kec. Ngapa Kab. Kolaka Utara, Provinsi Sulawesi Tenggara. *Suparyanto dan Rosad*, 5(3), 1–155.
- Kurniasih, D. R., Parawangi, A., & ... (2022). Responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. *Kajian Ilmiah*, 3(April), 1–14.
- Kusumawardhani, D. A., & Burhanuddin, B. (2020). Analisis kepuasan peserta didik terhadap layanan evaluasi hasil belajar online. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 3(1), 90–101.
- Nasution, N. M. S., & Maqhfirah, D. R. (2017). Hubungan lingkungan kerja non fisik dengan kepuasan kerja pada perawat RSJ Prof. Dr. Muhammad Ildrem Sumatera Utara. *Jurnal Diversita*, 3(2), 25.
- Nisa, L. F. (2019). Pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di FITK UIN Walisongo Semarang. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Ozili, P. K. (2023). The acceptable R-square in empirical modelling for social science research. In *Social Research Methodology and Publishing Results: A Guide to Non-Native English Speakers* (pp. 134–143).
- Prastyawan, H. A., Pramono, J., & Suranto, J. (2017). Kualitas pelayanan kesehatan rawat inap di Puskesmas Banyuanyar Surakarta. *Transformasi*, 32, 122–126.
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). The influence of the academic service quality toward student satisfaction (Study on students of business administration of Telkom University). *Jurnal AdBispreneur*, 2(2), 125–133.
- Rahmawati, D. (2013). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9(1), 52–65.
- Saragih, D. Y. (n.d.). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa SMP Negeri 2 Pandan Nauli.
- Sawir, M. (n.d.). Ilmu administrasi dan analisis kebijakan publik.
- Setyaningsih, F. (2021). Analisis strategi bauran pemasaran terhadap peningkatan pelanggan pada lembaga Rafi Bimbel Tangerang. *JMB: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 221–230.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan (Studi kasus pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sudjana. (2005). *Metode statistik*. Bandung: PT. Tarsito.

- Sudjana. (2016). *Metoda statistika*. Bandung: PT. Tarsito.
- Sugiyono. (2021). Studi tentang pelaksanaan pelayanan tenaga administrasi sekolah di UPTD SPF SMP Negeri 4 Lilirilau Kabupaten Sopeng. *EDUSTUDENT: Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Pengembangan Pembelajaran*, 10(X), 1–11.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suyigono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung.
- Tambun, S. I. E., Sirait, G., & Simamora, J. (2003). Analisis Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional mencakup Bab IV Pasal 5 mengenai hak dan kewajiban warga negara, orang tua, dan pemerintah. *Visi Ilmu Sosial dan Humaniora (VISH)*, 1(1), 83.
- Wardaniah, R. (2022). Kritik terhadap pelayanan publik pemerintah daerah di Indonesia. *Dialektika Publik: Jurnal Administrasi Negara Universitas Putera Batam*, 6(1), 1–7.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31.
- Wijaya, D. (2022). Pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di sekolah menengah pertama. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 6(6), 9842.