



<b>Received:</b> November 11, 2025	<b>Revised:</b> December 27, 2025	<b>Accepted:</b> January 07, 2026
---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------

## **Pengaruh Kinerja Administratif dan Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Peserta Didik**

**Arrifqi Waliyuddin**

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Indonesia

*e-mail: arrifqiwali@gmail.com*

**Siti Khoirun Nisak**

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Indonesia

*e-mail: sitikhoirunnisak@uinsatu.ac.id*

### **Abstract**

*Administrative performance as part of the school's managerial function plays an important role in shaping students' perceptions and levels of satisfaction. In addition, the quality of educational services has been proven to be a dominant variable that significantly affects student satisfaction; therefore, the quality of educational services is the main determinant of satisfaction among users of educational services. This study aims to determine whether administrative performance and the quality of educational services have a positive and significant effect on student satisfaction. The research method used is an associative quantitative approach with a cause-and-effect relationship. The research population consisted of 243 eleventh-grade students of SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang, and the sample was determined using the Krejcie and Morgan table, resulting in 152 respondents. Data collection techniques included questionnaires and documentation, using instruments that were established and tested through validity and reliability tests. Data analysis employed multiple linear regression to test the hypotheses both partially and simultaneously using SPSS 20.0 for Windows. The results of the study indicate that: (1) Administrative performance has a positive and significant effect on student satisfaction, as shown by a significance value of  $0.000 < 0.05$  and a  $t$ -value of  $16.667 > t$ -table of  $1.655$ . Thus,  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted, with a contribution effect of  $0.097$  or  $9.7\%$ . (2) The quality of educational services also has a positive and significant effect on student satisfaction, with a significance value of  $0.000 < 0.05$  and a  $t$ -value of  $21.843 > t$ -table of  $1.655$ , so  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted, with an effect size of  $0.681$  or  $68\%$ . (3) Simultaneously, administrative performance and the quality of educational services have a positive and significant effect on student satisfaction, as evidenced by an  $F$ -value of  $244.637 > F$ -table of  $3.06$  with  $\alpha = 0.000 < 0.05$ .*

**Keywords:** *Administrative Performance; Quality of Educational Services; Student Satisfaction*

### Abstrak

Kinerja administratif sebagai bagian dari fungsi manajerial sekolah memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan tingkat kepuasan peserta didik. Selain itu, kualitas pelayanan pendidikan terbukti menjadi variabel dominan yang secara signifikan memengaruhi kepuasan peserta didik, sehingga kualitas pelayanan pendidikan merupakan determinan utama kepuasan pengguna jasa pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja administratif serta kualitas pelayanan pendidikan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif asosiatif dengan hubungan sebab-akibat. Populasi penelitian terdiri dari 243 siswa kelas XI SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang, dan penentuan sampel dilakukan menggunakan tabel Krejcie dan Morgan sehingga diperoleh 152 responden. Teknik pengumpulan data meliputi kuesioner dan dokumentasi, dengan instrumen yang telah ditetapkan dan diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan regresi linier berganda untuk menguji hipotesis baik secara parsial maupun simultan dengan menggunakan program SPSS 20.0 for Windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kinerja administratif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik, ditunjukkan oleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan  $t\text{-hitung } 16,667 > t\text{-tabel } 1,655$ . Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan kontribusi pengaruh sebesar 0,097 atau 9,7%. (2) Kualitas pelayanan pendidikan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik, dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan  $t\text{-hitung } 21,843 > t\text{-tabel } 1,655$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan besaran pengaruh 0,681 atau 68%. (3) Secara simultan, kinerja administratif dan kualitas pelayanan pendidikan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik, yang dibuktikan melalui nilai  $F$  hitung  $244,637 > F$  tabel 3,06 dengan  $\alpha = 0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci :** Kinerja Administratif; Kualitas Pelayanan Pendidikan; Kepuasan Peserta Didik

### Pendahuluan

Lembaga pendidikan selalu bergantung pada peran sumber daya manusia (SDM). Keberadaan SDM menjadi faktor yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan serta meningkatkan mutu lembaga pendidikan. Tenaga pendidik dan tenaga kependidikan merupakan unsur yang terlibat langsung dalam upaya peningkatan kualitas dan kuantitas layanan pendidikan. Keberhasilan sebuah lembaga pendidikan juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana manajemen sumber daya manusia dijalankan, termasuk kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, baik internal maupun eksternal. Secara khusus, staf tata usaha dituntut untuk menunjukkan kinerja optimal melalui pelayanan yang prima, karena sumber daya manusia tata usaha merupakan aset penting dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikelola (Dedek Setiawan, 2019:06).

Kualitas pelayanan memiliki peran sentral dalam membentuk kepuasan pelanggan. Kotler dan Keller mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai keseluruhan fitur dan karakteristik suatu produk atau jasa yang menentukan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang dinyatakan maupun yang tersirat (Kotler dan Keller, 2016:156). Kualitas pelayanan tersebut sangat berkaitan dengan kinerja pegawai, yang dipahami sebagai pencapaian seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas, program, dan kebijakan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya, baik secara kualitas maupun kuantitas, dalam rangka mencapai tujuan, visi, dan misi organisasi (Nurfitriani, 2022:2). Pegawai sendiri merupakan individu yang digerakkan oleh pimpinan untuk melaksanakan tugas sebagai pelaksana, sehingga dapat menghasilkan karya yang mendukung pencapaian tujuan lembaga yang telah ditetapkan (Susany Kuncorowati, 2013:16).

Dalam konteks pengelolaan organisasi, manajemen dipahami sebagai serangkaian tahapan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang tersedia (Engkoswara, 2015:87). Pelayanan pada hakikatnya merupakan rangkaian aktivitas yang bersifat prosedural, berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, serta mencakup berbagai aspek kehidupan manusia (H.A.S. Moenir, 2010:27). Sejalan dengan itu, Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 menegaskan tujuh prinsip utama dalam penyelenggaraan layanan, yaitu fokus pada pelanggan, kepemimpinan, pendekatan proses, perbaikan berkelanjutan, keterlibatan seluruh personel, pengambilan keputusan berbasis bukti, dan manajemen hubungan (Agus Zaenul Fitri, 2022:149).

Dalam lembaga pendidikan, salah satu bentuk layanan yang sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan adalah layanan administrasi pendidikan. Layanan administrasi mencakup seluruh aspek operasional organisasi sekolah, sehingga kualitasnya sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan pendidikan (Andi Oh, et al., 2017:331). Pelanggan utama lembaga pendidikan adalah peserta didik, sedangkan pelanggan internal meliputi guru dan staf sekolah, serta pelanggan eksternal berupa wali murid dan masyarakat sekitar. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pengguna jasa pendidikan dapat dinilai melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan tersebut (Dwi Ayu, et al., 2020:91).

Untuk mendukung kelancaran proses pembelajaran, sekolah memerlukan unit pendukung yang berperan dalam menunjang berbagai kegiatan operasional, yaitu bagian tata usaha. Tata usaha sekolah menjadi garda terdepan dalam layanan jasa pendidikan karena menangani layanan administrasi internal dan eksternal. Tugas dan fungsinya meliputi penyediaan informasi yang telah diolah dan dibutuhkan untuk memperlancar pencapaian tujuan sekolah serta meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan. Fokus utama bagian tata usaha adalah mengelola seluruh administrasi sekolah (Neti Karnati, 2002:2).

Peserta didik sebagai kelompok masyarakat yang sedang mengembangkan potensinya melalui proses pembelajaran formal, nonformal, maupun informal, merupakan pengguna utama layanan pendidikan (Suwadi, 2017:02). Oleh karena itu, kepuasan peserta didik menjadi indikator penting keberhasilan pelayanan sekolah. Kepuasan pelanggan sendiri dipahami sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dengan harapannya (Supranto, 2011:4). Kepuasan ini juga merupakan respons evaluatif terhadap pemenuhan kebutuhan melalui karakteristik atau keunggulan produk dan jasa yang diterima sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Nur Nasution, 2010:48; Candrianto, 2021:46).

Kedudukan pegawai tata usaha sekolah memiliki landasan hukum yang kuat, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 39 Ayat 1, yang menyatakan bahwa tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan. Dengan demikian, kinerja pegawai tata usaha menjadi elemen strategis dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Berbagai upaya telah dilakukan lembaga pendidikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, di antaranya melalui pemberian layanan yang optimal kepada seluruh pengguna jasa pendidikan. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah (Didin Fatihudin, et al., 2019:111). Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan yang bermutu dan berorientasi pada kepuasan pengguna, khususnya peserta didik, menjadi kebutuhan yang tidak dapat

diabaikan karena kepuasan peserta didik berpengaruh langsung terhadap perkembangan dan kemajuan lembaga pendidikan.

Namun, berdasarkan hasil pengamatan peneliti di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang, ditemukan berbagai permasalahan dalam administrasi kepegawaian. Permasalahan tersebut meliputi sering munculnya informasi mendadak yang harus diselesaikan pada hari yang sama sehingga pekerjaan menjadi tidak teratur, kurang efektif, dan kurang efisien. Selain itu, terjadi miskomunikasi antara staf tata usaha dan guru, keterlambatan penyediaan data dan dokumen, keterbatasan jumlah pegawai tata usaha yang tidak sebanding dengan beban kerja, keterbatasan waktu pelayanan, penumpukan pekerjaan, serta jaranganya evaluasi kinerja. Kondisi tersebut menyebabkan pegawai merasa bahwa pekerjaan yang dilakukan sudah benar tanpa adanya dorongan untuk meningkatkan kualitas kerja dan pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, terlihat adanya kesenjangan antara konsep ideal kinerja administratif dan kualitas pelayanan pendidikan dengan realitas pelaksanaannya di sekolah, khususnya dalam kaitannya dengan kepuasan peserta didik sebagai pengguna layanan utama. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji secara mendalam kinerja administratif dalam pelayanan administrasi pendidikan serta kontribusinya terhadap kepuasan peserta didik. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada fokus kajian kinerja administratif yang dikaitkan secara langsung dengan kepuasan peserta didik dalam konteks sekolah kejuruan, khususnya pada SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang, yang masih jarang diteliti secara spesifik dan empiris.

Sebagai pedoman untuk mempermudah pelaksanaan penelitian, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut: 1) Adakah pengaruh positif dan signifikan kinerja administratif terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang ?; 2) Adakah pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang ?; 3) Adakah pengaruh positif dan signifikan kinerja administratif dan kulaitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang ?.

## Metode Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif yang berjenis asosiatif hubungan kausal. Menurut (Sugiyono, 2015:59) Penelitian asosiatif adalah pendekatan penelitian hubungan dua variabel atau lebih. Terdapat variabel *independent* (yang memengaruhi) dan variabel *dependent* (yang dipengaruhi). Penelitian ini menguraikan hubungan antara variabel-variabel tersebut, yaitu bagaimana kinerja pegawai tata usaha dan pelayanan administrasi pendidikan sebagai variabel independen memengaruhi variabel kepuasan peserta didik sebagai variabel dependen.

Adapun yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah siswa/siswi kelas XI SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang yang berjumlah 243 siswa. Hal ini didasarkan bahwa mereka siswa kelas XI mengalami banyak pelayanan akademiknya di sekolah tersebut di bandingkan kelas X. Dalam menentukan ukuran sampel penelitian, peneliti menggunakan penentuan besaran sampel dengan tabel, berdasarkan jumlah sampel dan populasi oleh *Krejcie dan Morgan* (Krejcie and Morgan, 1970:610). Adapun yang menjadi sampel adalah 152 peserta didik dengan menggunakan tabel *Krejcie dan Morgan*, yang jumlah populasi dibulatkan menjadi 250. Apabila jumlah populasi 250 dengan taraf kepercayaannya 95% dan tingkat kesalahan 5% maka sampel yang diambil sebanyak 152 sampel. Jadi, sampel yang akan diteliti adalah total 152 peserta didik.

Untuk mendapat data dan bukti yang akurat dan jelas, peneliti menindaklanjuti pengamatan langsung di lokasi penelitian agar data yang dikumpulkan benar-benar valid dan reliabel. Terdapat dua jenis sumber data dalam penelitian ini, yaitu: 1) Data Primer, ialah data yang diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada siswa sebagai responden untuk mengetahui pendapat mereka. Instrumen yang digunakan adalah angket tertutup, di mana pernyataan telah disiapkan oleh peneliti dan responden memberikan tanda checklist pada jawaban yang paling sesuai. Skala yang digunakan adalah skala *Likert*, yang berfungsi untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. 2) Data Sekunder, ialah data yang diperoleh melalui metode dokumentasi, sedangkan observasi non-partisipan digunakan untuk melihat secara langsung bagaimana kinerja pegawai tata usaha dan pelayanan yang diberikan ke siswa.

Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, sedangkan pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis korelasi *product moment* serta regresi linier berganda. Analisis kuantitatif diterapkan untuk mengolah data berupa angka yang diperoleh dari hasil pengisian angket/kuesioner dengan memanfaatkan metode statistik dan bantuan program *SPSS 20.0 for Windows*. Mengenai teknik analisis data pada penelitian ini adalah 1.) Uji Instrumen pada pengujian Validitas dan Reliabilitas (Adapaun untuk validitas menggunakan rumus nilai *R product moment* dan reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha*, serta perhitungan digunakan program *SPSS 20*) 2.) Analisis Statistik Deskriptif 3.) Uji Prasyarat yaitu Uji Normalitas dan Linieritas 4.) Uji Asumsi klasik yaitu Uji Multikolinieritas dan Uji Heteroskedastisitas 5.) Uji Hipotesis meliputi Analisis Regresi Linier Berganda, Uji T (Parsial), Uji F (Simultan), dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

## Hasil Penelitian

### *Hasil Analisis Deskriptif Kinerja Administratif.*

Data angket mengenai kinerja administratif yang diperoleh dari 152 responden menunjukkan hasil secara kuantitatif bahwa skor terendah adalah 33 dan skor tertinggi 88. Rentang skor yang didapat adalah 55, dengan nilai rata-rata sebesar 70,49 dan standar deviasi sebesar 12,043.

Tabel 1. Analisis Deskriptif Kinerja Administratif ( $X^1$ ).

N	Valid	152
	Missing	0
Mean		70.49
Median		68.00
Mode		66
Std. Deviation		12.043
Variance		145.033
Range		55
Minimum		33
Maximum		88
Sum		10715

Berdasarkan perolehan perhitungan, kinerja administratif dinyatakan dalam kategori tinggi apabila skor  $> 82,533$ . Dan nilai atau skor diantara  $58,447 > X > 82,533$  berarti kinerja administratif dinyatakan dalam kategori sedang. sedangkan kinerja administratif dinyatakan dalam kategori rendah apabila nilai atau skor  $< 58,447$ .

Tabel 2. Rumus Pengkategorian Kinerja Administratif.

Skala	Rumus	Hasil
Rendah.	$X < M - 1.SD$	$X < 58,447$
Sedang.	$M - 1 SD \leq X < M + 1 SD$	$58,447 \leq X < 82,533$
Tinggi.	$M + 1 SD \leq X$	$82,533 \leq X$

Sumber: Rumus Kategorisasi Azwar, Penyusunan Skala Psikologi (2012).

Berdasarkan tabel di atas, rata-rata tingkat kinerja administratif yang diperoleh adalah 70.49, maka kinerja administratif masuk dalam kategori **sedang**.

#### Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pendidikan.

Data angket mengenai kualitas pelayanan pendidikan yang diperoleh dari 152 responden secara kuantitatif menunjukkan bahwa skor terendah adalah 15 dan skor tertinggi mencapai 60. Rentang skor yang dihasilkan adalah 45, dengan nilai rata-rata 48,49 serta standar deviasi sebesar 7,778.

Tabel 3. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan ( $X^2$ )

N	Valid	152
	Missing	0
Mean		48.49
Median		45.50
Mode		45
Std. Deviation		7.778
Variance		60.490
Range		45
Minimum		15
Maximum		60
Sum		7370

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, kualitas pelayanan pendidikan dinyatakan dalam kategori tinggi apabila skor  $> 56,268$ . Dan nilai atau skor diantara  $40,712 > X > 56,268$  berarti kualitas pelayanan pendidikan dinyatakan dalam kategori sedang. sedangkan kinerja pegawai tata usaha dinyatakan dalam kategori rendah apabila nilai atau skor  $< 40,712$ .

Tabel 4. Rumus Pengkategorian Kualitas Pelayanan Pendidikan.

Skala	Rumus	Hasil
Rendah.	$X < M - 1.SD$	$X < 40,712$
Sedang.	$M - 1 SD \leq X < M + 1 SD$	$40,712 \leq X < 56,268$
Tinggi.	$M + 1 SD \leq X$	$56,268 \leq X$

Sumber: Rumus Kategorisasi Azwar, Penyusunan Skala Psikologi (2012).

Berdasarkan tabel di atas, rata-rata tingkat kualitas pelayanan pendidikan yang diperoleh adalah 48,49, maka kualitas pelayanan pendidikan masuk dalam kategori **sedang**.

#### Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Peserta Didik.

Data hasil angket kepuasan peserta didik yang diperoleh dari responden/sampel sebanyak 152 secara kuantitatif menghasilkan bahwa skor minimum yang diperoleh adalah 14 dan skor maksimumnya adalah 52. Rentang skor maksimum yang diperoleh adalah 38, rata-rata 41,75, dengan standar deviasi atau simpangan baku sebesar 7,263.

Tabel 5. Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y)

N	Valid	152
	Missing	0
Mean		41.75
Median		39.00
Mode		39
Std. Deviation		7.263
Variance		52.758
Range		38
Minimum		14
Maximum		52
Sum		6346

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, kepuasan pelanggan dikategorikan tinggi jika skor  $> 49,013$ . Jika skor berada pada rentang  $34,487 < X < 49,013$ , kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori sedang. Sementara itu, kepuasan pelanggan dinilai rendah apabila skor  $< 34,487$ .

Tabel 6. Rumus Pengkategorian Kepuasan Peserta Didik.

Skala	Rumus	Hasil
Rendah.	$X < M - 1.SD$	$X < 34,487$
Sedang.	$M - 1 SD \leq X < M + 1 SD$	$34,487 \leq X < 49,013$
Tinggi.	$M + 1 SD \leq X$	$49,013 \leq X$

Sumber: Rumus Kategorisasi Azwar, *Penyusunan Skala Psikologi* (2012).

Berdasarkan tabel di atas, rata-rata tingkat kepuasan peserta didik yang diperoleh adalah 41,75, maka kepuasan peserta didik masuk dalam kategori **sedang**.

#### Hasil Uji Normalitas.

Hasil uji normalitas dari uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan nilai 0,137, yang berarti nilainya lebih besar dari  $> 0,05$ .

Tabel 7. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		152
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	5.42325119
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.087
	Negative	-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		1.158
Asymp. Sig. (2-tailed)		.137

Berdasarkan ketentuan di dalam uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, bisa disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi **normal**. Maka dengan demikian, asumsi atau syarat normalitas dalam model regresi telah **terpenuhi**.

#### Hasil Uji Linieritas.

Hasil analisis data pada variabel ( $X^1$ ) terhadap (Y), menunjukkan nilai signifikansi *Deviation from linierity* sebesar  $0,362 > 0,05$ .

Tabel 8. Uji Linieritas ( $X^1$ ) terhadap (Y)

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	5365.348	35	153.296	7.002	.000
		Linearity	4556.444	1	4556.444	208.114	.000
		Deviation from Linearity	808.903	34	23.791	1.087	.362
	Within Groups		2539.705	116	21.894		
Total			7905.053	151			

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear yang signifikan antara variabel kinerja administratif ( $X^1$ ) dan variabel kepuasan peserta didik (Y). Sementara itu, hasil analisis pada variabel ( $X^2$ ) terhadap (Y) menghasilkan bahwa nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* sebesar 0,362, yang berarti lebih besar dari 0,05

Tabel 9. Uji Linieritas ( $X^2$ ) terhadap (Y)

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combined)	6934.238	28	247.651	31.377	.000
		Linearity	6630.409	1	6630.409	840.058	.000
		Deviation from Linearity	303.829	27	11.253	1.426	.100
	Within Groups		970.815	123	7.893		
Total			7905.053	151			

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan pendidikan ( $X^1$ ) dengan variabel kepuasan peserta didik (Y).

### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.

Tabel 10. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.844	1.828		1.009
	X1	.097	.051	.162	1.915
	X2	.681	.079	.730	8.649

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier berganda, didapat persamaan regresi sebagai berikut:

- Nilai konstanta (a) sebesar 1,844 menunjukkan bahwa ketika variabel kinerja administratif ( $X^1$ ) dan kualitas pelayanan pendidikan ( $X^2$ ) berada pada kondisi tetap atau tidak berubah, maka variabel kepuasan peserta didik (Y) bernilai sebesar 1,844 satuan.
- Koefisien regresi untuk variabel kinerja administratif ( $X^1$ ) adalah 0,097. Artinya, jika variabel lain tetap dan kinerja administratif meningkat 1%, maka kepuasan peserta didik meningkat sebesar 0,097 atau 9,7%. Sebaliknya, apabila kinerja administratif menurun 1%, maka kepuasan peserta didik juga akan turun sebesar 0,097 atau 9,7%.
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan pendidikan ( $X^2$ ) sebesar 0,681. Ini berarti, dengan asumsi variabel lain konstan, peningkatan 1% pada kualitas pelayanan pendidikan akan meningkatkan kepuasan peserta didik sebesar 0,681 atau 68%. Sebaliknya, penurunan 1% dalam kualitas pelayanan pendidikan akan mengakibatkan penurunan kepuasan peserta didik sebesar 0,681 atau 68%."

### Hasil Uji T (Parsial).



Tabel 11. Uji T Variabel  $X^1$  terhadap Y  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.489	2.085		3.591	.000
X1	.486	.029	.806	16.667	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel tersebut, nilai signifikansi untuk variabel kinerja administratif ( $X^1$ ) terhadap kepuasan peserta didik (Y) adalah  $0,000 < 0,05$ , dengan nilai t-hitung sebesar 16,667 yang lebih besar dari T tabel yaitu 1,655. Dengan seperti itu,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti **terdapat pengaruh signifikan** antara kinerja administratif dan kepuasan peserta didik.

Tabel 12. Uji T Variabel  $X^2$  terhadap Y  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.253	1.831		1.230	.221
X2	.815	.037	.872	21.843	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel tersebut, nilai signifikansi variabel pada kualitas pelayanan pendidikan ( $X^2$ ) terhadap kepuasan peserta didik (Y) ialah  $0,000 < 0,05$ , dengan nilai t-hitung sebesar 21,843 yang lebih besar daripada  $t_{\text{tabel}}$  yaitu 1,655. Dengan hal itu,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa **terdapat pengaruh signifikan** antara kualitas pelayanan pendidikan dan kepuasan peserta didik.

### Hasil Uji F (Simultan).

Tabel 13. Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6106.784	2	3053.392	244.637	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1859.716	149	12.481		
	Total	7966.500	151			

Berdasarkan tabel ANOVA diatas didapat nilai  $F_{\text{hitung}} = 244,6370 >$  dari  $F_{\text{tabel}} = 3,06$  dan  $\alpha = 0,000 < 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut, dapat kesimpulan bahwa  **$H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima**. Dengan demikian, terdapat pengaruh yang positif serta signifikan antara, kinerja administratif ( $X^1$ ) serta kualitas pelayanan pendidikan ( $X^2$ ) atas kepuasan peserta didik.

### Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

Tabel 14. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.876 <sup>a</sup>	.767	.763	3.53289

Hasil uji koefisien determinasi pada tabel tersebut, diketahui bahwa nilai Adjusted R Square adalah 0,767. Dengan demikian, berdasarkan hitungan dapat dijelaskan bahwa kinerja administratif dan kualitas pelayanan pendidikan mendapat pengaruh sebesar 76,7% terhadap kepuasan peserta

didik. Sementara itu, sisanya 23,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## **Pembahasan**

### ***Pengaruh Kinerja Administratif terhadap Kepuasan Peserta Didik***

Kinerja administratif berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik. Hal ini sejalan dengan pendapat Anwar (2009:69) yang mengatakan bahwa kinerja seseorang adalah perpaduan antara kemampuan, usaha, dan kesempatan, yang dapat dinilai melalui hasil kerjanya. Hasil kerja tersebut mencerminkan proses manajemen dalam suatu organisasi atau lembaga dengan membandingkannya pada standar atau acuan yang telah ditetapkan. Menurut Kotler dan Keller (2016:156), kepuasan pelanggan adalah perasaan bahagia atau kecewa yang muncul setelah seseorang memperbandingkan kinerja suatu produk dengan harapan yang diperoleh. Apabila kinerja berada di bawah harapan, pelanggan seakan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi atau melampaui harapan, pelanggan akan merasa puas bahkan sangat puas.

Dengan demikian, kinerja tenaga kependidikan atau pegawai staf tata usaha sangat berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu siswa. Pegawai tata usaha memiliki peran strategis dalam menunjang kelancaran proses pendidikan, sehingga kinerja mereka akan memberikan pengaruh signifikan terhadap perkembangan lembaga serta kepuasan siswa. Maka sebagai pegawai secara tidak langsung harus meningkatkan kinerja agar kepuasan pelanggan atau peserta didik terpenuhi dan memiliki pengaruh positif terhadap lembaga.

Pada hasil koefisien regresi, variabel kinerja pegawai tata usaha ( $X^1$ ) memiliki nilai sebesar 0,097. Artinya, setiap peningkatan kinerja pegawai tata usaha sebesar 1% akan berdampak pada peningkatan kepuasan peserta didik sebesar 0,097 atau 9,7%. Sebaliknya, penurunan kinerja sebesar 1% akan menurunkan tingkat kepuasan peserta didik dengan besaran yang sama, yaitu 0,097 atau 9,7%. Sehingga jika adanya peningkatan kinerja secara konsisten pada pegawai tata usaha maka akan ada peningkatan dan dampak yang positif terhadap kepuasan peserta didik.

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.22 didapat nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $16,667 > 1,655$ ). Nilai signifikansi untuk variabel kinerja pegawai tata usaha adalah 0,000 dan nilai tersebut lebih besar dari pada probabilitas 0,05. Dalam pengujian ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang.

### ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Peserta Didik***

Pada asalnya, administrasi pendidikan merupakan sarana untuk mencapai tujuan pendidikan secara produktif, yaitu melalui proses yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, tolak ukur administrasi pendidikan terletak pada produktivitas lembaga pendidikan, yang dapat dilihat dari prestasi maupun efektivitas prosesnya (Pupuh Fathurrohman, 2012:22). Pelayanan idealnya diberikan dengan sepenuh hati tanpa paksaan, bertujuan membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya. Sikap jujur, layanan yang baik, sopan, ramah, serta memberi kenyamanan dapat menimbulkan rasa puas bagi pelanggan (Daryanto, 2010:12).

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan administrasi pendidikan berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan siswa. Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler yang menyatakan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau aktivitas yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang pada umumnya bersifat tidak berwujud dan tidak mengakibatkan

perpindahan kepemilikan. Oleh karenanya jika pelayanan administrasi dijalankan dengan baik maka hasil yang diperoleh atau dirasakan juga akan bagus dan sesuai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Hasil koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel pelayanan administrasi pendidikan ( $X^2$ ) memiliki nilai sebesar 0,681. Artinya, setiap peningkatan kualitas pelayanan administrasi sebesar 1% akan meningkatkan kepuasan peserta didik sebesar 0,681 atau 68%. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan menurun 1%, maka kepuasan peserta didik juga akan menurun dengan besaran yang sama, yaitu 0,681 atau 68%. Sehingga jika adanya peningkatan pelayanan administrasi secara konsisten maka akan ada peningkatan dan dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

Dengan hasil uji t pada tabel 4.23 didapat nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $21,843 > 1,655$ ). Nilai signifikansi untuk variabel kinerja pegawai tata usaha adalah 0,000 dan nilai tersebut lebih besar dari pada probabilitas 0,05. Dalam pengujian ini menghasilkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang.

### ***Pengaruh Kinerja Administratif dan Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Peserta Didik***

Dalam penyelenggaraan kegiatan pendidikan, sebuah lembaga tentu tidak dapat dipisahkan dari aktivitas administrasi, sehingga keberadaan bagian tata usaha menjadi sangat penting. Tata usaha mencakup seluruh rangkaian kegiatan seperti menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, menyimpan, serta mendokumentasikan berbagai data dalam suatu lembaga atau organisasi. Menurut Nur Aedi (2016:36), administrasi pendidikan merupakan proses pemanfaatan sumber daya pendidikan melalui kerja sama sejumlah pihak dengan melaksanakan fungsi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi dalam rangka mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Sejatinya, jika kinerja pegawai baik dan pelayanan yang diberikan tersebut pasti akan baik, maka akan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang dilayaninya. Dalam dunia pendidikan, pelayanan kepada pelanggan sangat penting untuk diperhatikan, karena kepuasan pelanggan menjadi penentu berkualitas atau tidaknya lembaga sekolah tersebut. Pelanggan yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan, maka akan merasa nyaman dan semangat pula dalam menyumbangkan baik pikiran, dana maupun tenaga untuk kemajuan lembaga.

Berdasarkan hasil uji f (Pengaruh Administratif dan Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Peserta Didik) pada tabel ANNOVA diatas, diperoleh  $F_{hitung} 244,6370 > F_{tabel} 3,06$  dan hasil signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, dapat diperoleh bahwa kinerja administratif ( $X^1$ ) dan kualitas pelayanan pendidikan ( $X^2$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang.

### **Penutup**

Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja administratif terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojoagung Jombang. Hal tersebut dapat dibuktikan pada nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 16,667 > t_{tabel} 1,655$ . Maka dapat ditentukan jika  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan besaran pengaruh sebesar 0,097 atau 9,7%. Hasil penelitian ini memberikan masukan bagi pihak sekolah atau lembaga pendidikan untuk lebih memperhatikan dan

meningkatkan kinerja administratif pegawai tata usaha. Peningkatan kinerja dapat dilakukan melalui penguatan sikap profesional, serta peningkatan kompetensi administrasi, responsif, dan ramah dalam melayani peserta didik. Dengan kinerja tata usaha yang baik, peserta didik akan merasa terbantu, dihargai, dan puas terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah.

Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojagung Jombang. Hal tersebut dapat dibuktikan pada nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 21,843 > t_{tabel} 1,655$ . Jadi dapat ditentukan jika  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan besaran pengaruh sebesar 0,681 atau 68%. Hasil penelitian ini menjadi masukan sebagai upaya meningkatkan kepuasan peserta didik. Pihak sekolah atau institusi pendidikan perlu memperhatikan kecepatan layanan, ketepatan prosedur, kejelasan informasi, serta sikap ramah dan profesional petugas administrasi. Pelayanan administrasi yang baik akan memudahkan peserta didik dalam memenuhi kebutuhan akademik dan non-akademik, sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan mereka.

Ada pengaruh positif dan signifikan antara kinerja administratif dan kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojagung Jombang. Hal tersebut dapat dilihat pada nilai  $F_{hitung} = 244,6370 > F_{tabel} = 3,06$  dan  $\alpha = 0,000 < 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara positif dan signifikan antara kinerja administratif dan kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Unggulan NU Mojagung Jombang.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi yang telah dibahas sebelumnya, diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah 0,767. Guna mengetahui besarnya pengaruh variabel kinerja administratif dan kualitas pelayanan pendidikan, digunakan perhitungan koefisien determinasi. Dari hasil hitungan tersebut dapat diinterpretasikan bahwa kedua variabel tersebut memberikan kontribusi sebesar 76,7% terhadap kepuasan peserta didik, sementara sisanya yaitu 23,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memaparkan keterbatasan penelitian yang diuraikan sebagai berikut, penelitian ini memiliki keterbatasan pada variabel kinerja pegawai tata usaha yang hanya diukur berdasarkan persepsi peserta didik melalui angket. Persepsi tersebut bersifat subjektif dan dapat dipengaruhi oleh pengalaman pribadi, emosi sesaat, maupun harapan individu peserta didik. Selain itu, besaran pengaruh yang dihasilkan relatif kecil (9,7%), sehingga masih terdapat faktor-faktor lain di luar kinerja pegawai tata usaha yang berpotensi lebih dominan memengaruhi kepuasan peserta didik. Sedangkan keterbatasan pada variabel Pengaruh Pelayanan Administrasi Pendidikan terhadap Kepuasan Peserta Didik terletak pada ruang lingkup pelayanan administrasi pendidikan yang hanya difokuskan pada aspek tertentu, seperti kecepatan, ketepatan prosedur, dan kejelasan informasi. Selain itu, data yang digunakan bersifat *cross-sectional*, sehingga hanya menggambarkan kondisi pada satu waktu tertentu dan belum dapat menjelaskan perubahan kepuasan peserta didik dalam jangka panjang.

## Daftar Pustaka

- Aedi, Nur. (2016). *Dasar-dasar Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: CV Nusantara Abadi.
- Daryanto. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Engkoswara (2015), Administrasi Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Fathurrohman, Pupuh dan Aa Suryana. (2012). *Guru Profesional*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Fitri, Agus Zaenul. (2022). *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Filosofis dan Aplikatif-Best Practices*. Malang: Madani.
- H.A.S. Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Karnati, Neti (2002). *Manajemen Perkantoran Analisis Teori dan Aplikasi dalam Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Kotler, Phillip dan Keller. (2016). *Marketing Management*. Boston: Pearson Education.
- Krejcie & Morgan. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities, Educational and Psychological Measurement*. 30 (3).
- Kusumawardani, Dwi Ayu dan Burhanudin. (2020). *Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Evaluasi Hasil Belajar Online, Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*. Volume 3 No. 1.
- Mangkunegaran, Anwar Prabu. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Mirna Ayu Novia, Dkk. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Tata Kelola, Vol. 7 No. 2.
- Nasution Nur. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurfitriani. (2022) *Manajemen Kinerja Karyawan*. Makassar: Cendekia Publisher.
- Oh, Andi dan Andi Sugianto. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Dharma Loka Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 5 No. 3.
- S, Azwar. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustraka Belajar.
- Setiawan, Dedek, (2019). *Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting*. Skripsi: UIN Raden Intan Lampung.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Susany Kuncorowati. (2013). *Persepsi Siswa Tentang Kinerja Pegawai Tata Usaha SMK Ma'arif Tegalorejo Kabupaten Magelang*. Yogyakarta: Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Suwadi. (2017). *Manajemen Peserta Didik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
- Sunarni, Wiwin, Dkk. (2025). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Tenaga Pendidik dan Kependidikan dalam Menghadapi Pembelajaran Abad ke-21. *Jurnal Dirasah*, Vol. 8, No. 2.