

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi tidak hanya mengubah cara manusia berkomunikasi dan bekerja, namun juga menciptakan persaingan baru, termasuk dalam bidang pendidikan. Meningkatnya jumlah sekolah dan kebutuhan masyarakat sejalan dengan tantangan dalam dunia bisnis menyebabkan adanya persaingan antar sekolah dalam memberikan Pelayanan pendidikan yang lebih unggul.

Peningkatan kinerja dapat dicapai dengan memberikan dukungan kepada pegawai agar mereka memiliki kompetensi kerja yang tinggi. Rendahnya tingkat kompetensi pegawai dapat berdampak negatif pada kinerja mereka. Kinerja dapat diukur dari seberapa baik mereka melaksanakan tugas dengan tepat, cermat, efektif, dan efisien. Upaya untuk meningkatkan kompetensi dan motivasi kerja akan berkontribusi pada hasil kerja yang lebih baik, sehingga kinerja dapat meningkat dengan lebih mudah. Ketentuan ini selaras dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah atau Madrasah, yang secara tegas mendefinisikan peran dan tanggung jawab Tenaga Tata Usaha (TU) sebagai bagian integral dari penyelenggaraan Pendidikan. Tugas tenaga administrasi ini adalah mendukung proses pendidikan di sekolah dengan mengelola berbagai aspek, mulai dari pengaturan jadwal pelajaran, pembagian kelas dan guru, hingga memberikan pelayanan kepada guru, peserta didik, dan masyarakat yang membutuhkan Pelayanan agar berjalan secara efektif dan efisien.

Namun hal tersebut terkadang tidak berjalan seperti yang diharapkan, karena adanya hambatan tenaga administrasi sekolah dalam mencapai kinerja yang tinggi. Hal ini disebabkan oleh kurang percaya diri, kurang mandiri, skill yang belum memadai, motivasi diri yang belum dapat melepaskan pola struktural artinya melaksanakan kegiatan didasarkan atas instruksi atau deskripsi tugas struktural. Hal seperti inilah yang menjadi indikasi adanya penurunan kinerja sehingga berdampak pada perkembangan tenaga administrasi sekolah (Valentina et al., 2018).

Sekolah yang gagal menjaga mutu seringkali menghadapi konsekuensi seperti jumlah peserta didik yang lebih sedikit, hilangnya kepercayaan masyarakat, lulusan yang kurang relevan, dan banyak lagi. Di sisi lain, sekolah yang berkualitas selalu kekurangan pasokan, menarik banyak perhatian masyarakat, dan peminatnya pun tidak sedikit. Oleh karena itu, penting untuk menjaga dan meningkatkan mutu sekolah. Maka dari itu untuk menghadapi persaingan di bidang pendidikan, lembaga pendidikan perlu bekerja keras untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan publik dalam dunia pendidikan saat ini masih menghadapi berbagai kelemahan dan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Lembaga pendidikan sebagai institusi publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan Pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan tersebut, lembaga pendidikan harus melakukan perubahan pada sumber daya yang ada dengan cara meningkatkan berbagai aspek pelayanan dan mengoptimalkan peran para petugas yang terlibat. Maka dari itu, untuk memperbaiki aspek-aspek pelayanan tersebut, lembaga pendidikan harus fokus pada peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran proses pendidikan serta mengembangkan kemampuan sumber daya manusia yang ada (Valentina et al., 2018). Selain itu, pengelolaan administrasi juga merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan.

Fungsi Pelayanan administrasi sekolah berperan dalam mendukung pencapaian visi dan misi sekolah. Namun, hingga kini masih ada sekolah yang belum menerima perlakuan yang seimbang, disebabkan oleh kurangnya keahlian di bidang administrasi. Visi dan misi sekolah dapat tercapai jika institusi tersebut mempekerjakan tenaga administrasi yang kompeten, sehingga tujuan sekolah dapat diwujudkan. Meskipun Pelayanan administrasi sekolah sudah dikelola oleh kepala tata usaha, hasil yang diperoleh masih terbelah standar. Masalah ini sangat penting untuk dibahas karena keberadaan Pelayanan administrasi sangat diperlukan. Selain itu, keberhasilan kepala tenaga administrasi sekolah sangat dipengaruhi oleh kemampuan mereka.

Pengelolaan administrasi kesiswaan yang efektif mencerminkan komitmen sekolah dalam membangun budaya manajemen lembaga yang unggul. Pelayanan

administrasi peserta didik yang berkualitas akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pihak penerima layanan, yaitu peserta didik. Kepuasan tersebut muncul sebagai respons emosional berupa rasa senang atau kecewa yang timbul setelah peserta didik membandingkan hasil pelayanan yang diterima dengan harapan mereka terhadap layanan tersebut (Kotler, 2005).

Kepuasan merupakan ukuran keberhasilan pelayanan karena jika pelayanan yang diberikan baik maka kepuasan akan meningkat, begitu pula sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk maka kepuasan akan menurun, sebuah sekolah lebih mungkin dapat mencapai tujuannya jika peserta didik puas dengan layanan administrasi yang diberikan oleh sekolah.

Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Brietner, kualitas pelayanan yang diharapkan ditentukan oleh kualitas layanan. *Quality of service* terdiri dari *reliability, responsiveness, Assurance, empathy, dan physical evidence* selain layanan yang dirasakan membentuk konsep layanan (Lee, 2017).

Kepuasan peserta didik merupakan suatu sikap positif peserta didik terhadap pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh tenaga administrasi karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan peserta didik juga merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan terhadap harapan sebelumnya (Hasbi, 2018).

Setiap peserta didik memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda-beda terhadap pelayanan administrasi yang diterimanya, pihak sekolah akan melakukan berbagai macam cara agar keinginan peserta didik dapat terpenuhi. Jika keinginan dan harapan yang diinginkan tercapai maka peserta didik akan merasa puas. Sebaliknya, jika harapan dan keinginan peserta didik tidak terpenuhi peserta didik tidak merasa puas.

Dalam bidang pendidikan, kepuasan pelanggan mencakup guru, peserta didik, orang tua, dan pihak terkait lainnya dan merupakan hasil perbandingan harapan orang tua saat menyekolahkan anaknya dengan pengalaman peserta didik setelah proses Pendidikan (Hasbi, 2018). Jika pendidik memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan, kepuasan pelanggan dapat meningkat.

Sebaliknya jika pelayanan kurang memadai, pelanggan cenderung kecewa dan mengeluh. Hawkins dan Lonney menyebutkan beberapa indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, yaitu: 1) Kesesuaian harapan, 2) Minat berkunjung kembali dan 3) Kesiapan merekomendasikan (Suwito, 2018).

Proses pengelolaan usaha melibatkan kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan pendidikan secara terencana dan sistematis. Pelayanan administrasi menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan peserta didik, yang di mana tingkat kepuasan peserta didik merupakan aspek penting dalam pelayanan yang diberikan, khususnya dalam konteks administrasi di sekolah. Ketika peserta didik memiliki urusan atau kebutuhan di sekolah, mereka akan merasakan kepuasan atau ketidakpuasan tergantung pada bagaimana pegawai tata usaha (TU) melayani mereka. Jika peserta didik merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh TU, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut berkualitas (Wulansari, 2020).

Sebaliknya, jika peserta didik merasa dirugikan oleh TU karena pelayanan yang rumit dan kurang transparan mengenai apa yang diinginkan, maka pelayanan tersebut dianggap tidak berkualitas. Pengelolaan administrasi kesiswaan yang baik mencerminkan upaya sekolah dalam membudayakan pengelolaan lembaga pendidikan yang berkualitas. Dengan demikian, jika pengelolaan administrasi sekolah dilakukan dengan baik, akan muncul kepuasan pelanggan, di mana pelanggan dalam konteks ini adalah peserta didik di sekolah tersebut.

Sekolah Menengah Atas Karya Budi terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta didik, sebagai bagian dari upayanya untuk mendukung pendidikan yang menyeluruh. Pelayanan ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik, sehingga mereka merasa puas dengan apa yang disediakan oleh sekolah. Beberapa langkah yang diambil termasuk menjaga ketepatan dalam menyampaikan informasi, menciptakan suasana yang aman dan penuh kepercayaan, serta memberikan layanan yang cepat dan responsif terhadap permintaan peserta didik. Selain itu, staf sekolah berusaha untuk selalu bersikap ramah dan baik hati dalam melayani peserta didik.

Namun, hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh staf administrasi kesiswaan.

Salah satu masalah utama adalah pelayanan yang diberikan oleh administrator yang di antaranya kurang memperhatikan kenyamanan peserta didik, seperti proses pengurusan persuratan yang lambat. Padahal, idealnya di era digital saat ini, layanan tersebut seharusnya lebih cepat dan efisien. Selain itu, kurangnya pemanfaatan teknologi informasi, sistem layanan yang masih manual, serta kurangnya responsivitas terhadap kebutuhan siswa dan orang tua juga menjadi kendala. Tidak jarang pula terjadi miskomunikasi antara tenaga administrasi dan pihak lain di sekolah, akibat kurangnya keterampilan komunikasi yang efektif. Oleh karena itu, sangat penting bagi SMA Karya Budi untuk segera melakukan perbaikan terhadap sistem dan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan. Peningkatan profesionalisme, pelatihan komunikasi bagi staf, serta penerapan sistem administrasi yang lebih efisien dapat menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan ini. Dengan melakukan perbaikan tersebut, sekolah tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan peserta didik tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih positif dan mendukung bagi seluruh komunitas sekolah.

Bertitik tolak dari fakta-fakta di atas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan mengenai layanan administrasi kesiswaan dengan judul penelitian, yaitu “Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta didik di SMA Karya Budi Cileunyi”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan kepada latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan penelitian ini di rumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana pelayanan administrasi kesiswaan di SMA Karya Budi Cileunyi?
2. Bagaimana kepuasan peserta didik di SMA Karya Budi Cileunyi?
3. Bagaimana pengaruh antara pelayanan administrasi kesiswaan terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMA Karya Budi Cileunyi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan kepada latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka dapat disimpulkan tujuan penelitian sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui tingkat pelayanan administrasi kesiswaan di SMA Karya Budi Cileunyi.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik di SMA Karya Budi Cileunyi.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMA Karya Budi Cileunyi.

D. Manfaat Hasil Penelitian

1. Manfaat teoritis
 - a. Dapat memberikan informasi dan mengembangkan wawasan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik.
 - b. Dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan informasi bagi para pembaca maupun peneliti yang akan datang dan mengangkat masalah yang sama dimasa mendatang.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi sekolah, diharapkan hasil penelitian mampu menjadi bahan evaluasi sekolah agar mampu melakukan peningkatan dalam pelayanan administrasi kesiswaan.
 - b. Bagi peneliti, hasil penelitian ini sebagai bahan pembelajaran dan sebagai persyaratan dalam meraih gelar sarjana.

E. Kerangka Berpikir

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik. Pemahaman akan hubungan ini sangat krusial mengingat peran sentral administrasi dalam mendukung proses pendidikan dan menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Secara konseptual, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dibangun berdasarkan sintesis dan keterkaitan antara dua variabel pelayanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik yang didukung oleh landasan teoritis yang relevan. Analisis ini akan menguraikan mekanisme di mana kualitas layanan administratif berperan dalam membentuk persepsi, pengalaman, dan menentukan tingkat kepuasan peserta didik.

1. Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Pelayanan administrasi kesiswaan merupakan salah satu pilar penting dalam sistem pengelolaan pendidikan di sebuah lembaga pendidikan. Fungsi utamanya adalah memastikan kelancaran seluruh kegiatan yang berkaitan dengan kebutuhan administratif peserta didik, mulai dari pendaftaran, pengelolaan data, hingga pelayanan terkait kegiatan ekstrakurikuler dan dukungan akademik. Kualitas pelayanan ini secara langsung memengaruhi pengalaman belajar dan tingkat kenyamanan peserta didik di lingkungan sekolah. Untuk mengukur kualitas layanan ini secara paripurna, penelitian ini mengadopsi Teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Teori ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang secara mendasar digunakan konsumen untuk mengevaluasi kualitas layanan. Dalam konteks pelayanan administrasi kesiswaan, kelima dimensi tersebut diinterpretasikan sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi ini mengacu pada penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi yang digunakan dalam penyediaan layanan. Dalam konteks pelayanan administrasi kesiswaan, *tangibles* mencakup kebersihan dan keteraturan ruang pelayanan (misalnya, kantor tata usaha atau bagian kesiswaan), ketersediaan dan kerapian formulir atau dokumen yang diperlukan, sistem antrean yang jelas dan efisien, serta penampilan staf administrasi yang rapi dan profesional. Bukti fisik yang terorganisir, modern, dan menarik dapat memberikan kesan awal yang positif terhadap kualitas layanan dan mencerminkan profesionalisme lembaga.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Dalam pelayanan administrasi kesiswaan, keandalan berarti staf mampu menyelesaikan permintaan peserta didik

(misalnya, penerbitan surat keterangan, verifikasi data, atau penyediaan informasi akademik) secara benar, tepat waktu, dan tanpa kesalahan yang berulang. Konsistensi dalam memenuhi janji dan akurasi dalam setiap transaksi administratif adalah kunci dari dimensi ini.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini mengukur kesigapan dan kemauan staf untuk membantu peserta didik serta memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Daya tanggap dalam administrasi kesiswaan tercermin dari kecepatan staf dalam merespons pertanyaan atau keluhan, kesediaan untuk membantu mengatasi masalah atau kendala yang dihadapi peserta didik, dan efisiensi dalam setiap tahapan proses pelayanan, seperti waktu tunggu yang minimal atau proses pengurusan dokumen yang tidak berbelit-belit.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan kemampuan staf untuk menanamkan rasa percaya diri dan aman pada diri peserta didik. Staf administrasi yang memiliki kompetensi tinggi dalam bidangnya, bersikap ramah dan sopan, serta mampu memberikan informasi yang akurat dan meyakinkan akan meningkatkan kepercayaan peserta didik terhadap layanan yang diterima. Rasa aman yang ditimbulkan dari jaminan ini membuat peserta didik merasa yakin bahwa urusan administratif mereka akan ditangani dengan baik dan profesional.

e. Empati (*Empathy*)

Empati adalah perhatian individual dan kepedulian yang diberikan staf kepada setiap peserta didik, serta pemahaman terhadap kebutuhan dan kesulitan mereka. Dalam pelayanan administrasi, empati diwujudkan melalui sikap mendengarkan yang aktif, kesediaan untuk memahami perspektif unik setiap peserta didik, dan upaya untuk memberikan solusi yang personal dan

relevan. Ini mencakup kemampuan staf untuk menempatkan diri pada posisi peserta didik dan memberikan pelayanan dengan sentuhan personal yang membuat peserta didik merasa dihargai dan dipahami.

Kelima dimensi SERVQUAL ini akan dijadikan alat ukur esensial dalam menilai kualitas pelayanan administrasi kesiswaan yang diberikan oleh pihak sekolah. Keterkaitan teori ini dalam penelitian adalah sebagai dasar konseptual untuk menilai bagaimana peserta didik secara subjektif merasakan kualitas layanan berdasarkan indikator-indikator tersebut, yang pada gilirannya akan memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Dengan demikian, SERVQUAL memberikan kerangka kerja yang kuat untuk mengidentifikasi area kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan administrasi kesiswaan.

2. Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik merupakan hasil evaluasi subjektif terhadap pengalaman mereka dalam menerima layanan pendidikan, termasuk layanan administrasi. Tingkat kepuasan ini menjadi indikator penting keberhasilan lembaga pendidikan dalam memenuhi ekspektasi dan kebutuhan para penggunanya. Dalam penelitian ini, konsep kepuasan peserta didik dianalisis secara mendalam menggunakan Teori Kepuasan Pelanggan oleh Hawkins & Loney (2004). Menurut Hawkins dan Loney, kepuasan pelanggan merupakan respons evaluatif yang muncul setelah konsumen atau pengguna jasa membandingkan apa yang mereka harapkan (ekspektasi) dengan apa yang benar-benar mereka terima (kinerja aktual). Teori ini mengidentifikasi beberapa aspek kunci yang membentuk kepuasan, yang tidak hanya bersifat kognitif tetapi juga afektif:

a. Konfirmasi Ekspektasi (*Expectancy Disconfirmation*)

Aspek ini merupakan inti dari teori kepuasan. Kepuasan terjadi ketika kinerja pelayanan yang diterima melebihi harapan awal konsumen (disebut *positive disconfirmation*). Sebaliknya, ketidakpuasan muncul ketika kinerja di bawah harapan (*negative disconfirmation*). Jika kinerja sesuai harapan, maka akan terjadi

konfirmasi sederhana (*simple confirmation*), yang juga dapat menghasilkan kepuasan. Dalam konteks peserta didik, ini berarti pelayanan administrasi yang melampaui ekspektasi mereka—misalnya, proses yang lebih cepat dari dugaan atau staf yang lebih ramah dari yang dibayangkan akan menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

b. Respons Emosional (*Emotional Response*)

Kepuasan tidak hanya didasarkan pada penilaian rasional, tetapi juga mencerminkan reaksi emosional positif terhadap pelayanan yang diterima. Perasaan senang, nyaman, lega, dihargai, atau bahkan gembira yang dirasakan peserta didik selama atau setelah interaksi dengan layanan administrasi berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka. Pengalaman emosional yang menyenangkan akan memperkuat persepsi positif terhadap layanan secara keseluruhan.

c. Penilaian Kognitif (*Cognitive Judgment*)

Penilaian logis dan rasional tentang kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan ekspektasi atau standar yang ada. Peserta didik akan secara sadar mengevaluasi apakah pelayanan administrasi telah memenuhi kriteria yang mereka anggap penting, seperti efisiensi, akurasi, keadilan, atau keramahan. Penilaian ini melibatkan proses berpikir dan perbandingan antara ideal dan realitas.

Berdasarkan aspek-aspek di atas, dalam konteks penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan peserta didik berdasarkan teori Hawkins & Loney adalah:

- a. Kesesuaian Harapan: Mengukur sejauh mana pelayanan administrasi yang diterima peserta didik sesuai atau bahkan melebihi harapan awal mereka. Indikator ini secara langsung merefleksikan konsep *Expectancy Disconfirmation*.

- b. Minat Berkunjung Kembali: Mengukur kecenderungan atau keinginan peserta didik untuk kembali menggunakan layanan administrasi yang sama di masa mendatang. Indikator ini merupakan manifestasi dari pengalaman positif yang ingin diulang, mencerminkan respons emosional dan penilaian kognitif yang menguntungkan terhadap layanan.
- c. Kesiediaan Merekomendasikan: Mengukur kemauan peserta didik untuk merekomendasikan pelayanan administrasi sekolah kepada orang lain (misalnya, teman, keluarga, atau calon peserta didik). Ini adalah indikator kepuasan tingkat tinggi dan loyalitas, di mana peserta didik merasa cukup puas untuk berbagi pengalaman positif mereka kepada orang lain.

Indikator-indikator ini mencerminkan sejauh mana peserta didik merasa puas secara pribadi (emosional), kognitif (penilaian logis), dan sosial (keinginan untuk berbagi pengalaman positif) terhadap pelayanan administrasi yang mereka terima.

Administrasi pendidikan merupakan serangkaian kegiatan yang terencana dan terorganisir yang berkaitan dengan pengelolaan dan pelayanan terhadap peserta didik guna mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien (Sagala, 2010; Mulyasa, 2007). Dalam kerangka administrasi pendidikan yang luas, pelayanan administrasi kesiswaan menempati posisi sentral karena berfungsi sebagai tulang punggung yang mendukung kelancaran seluruh kegiatan belajar-mengajar dan pengembangan potensi peserta didik. Pelayanan administrasi yang tertib, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik akan menciptakan lingkungan sekolah yang kondusif, nyaman, dan mendukung perkembangan peserta didik baik secara akademik maupun non-akademik.

Pelayanan administrasi kesiswaan yang dilaksanakan secara profesional dan sesuai dengan prinsip-prinsip kualitas pelayanan (berdasarkan dimensi SERVQUAL) diyakini dapat membentuk pengalaman positif yang signifikan bagi peserta didik. Ketika peserta didik menerima pelayanan yang

cepat, tepat, ramah, meyakinkan, dan penuh empati yaitu, pelayanan yang memenuhi atau melampaui dimensi-dimensi SERVQUAL maka mereka cenderung:

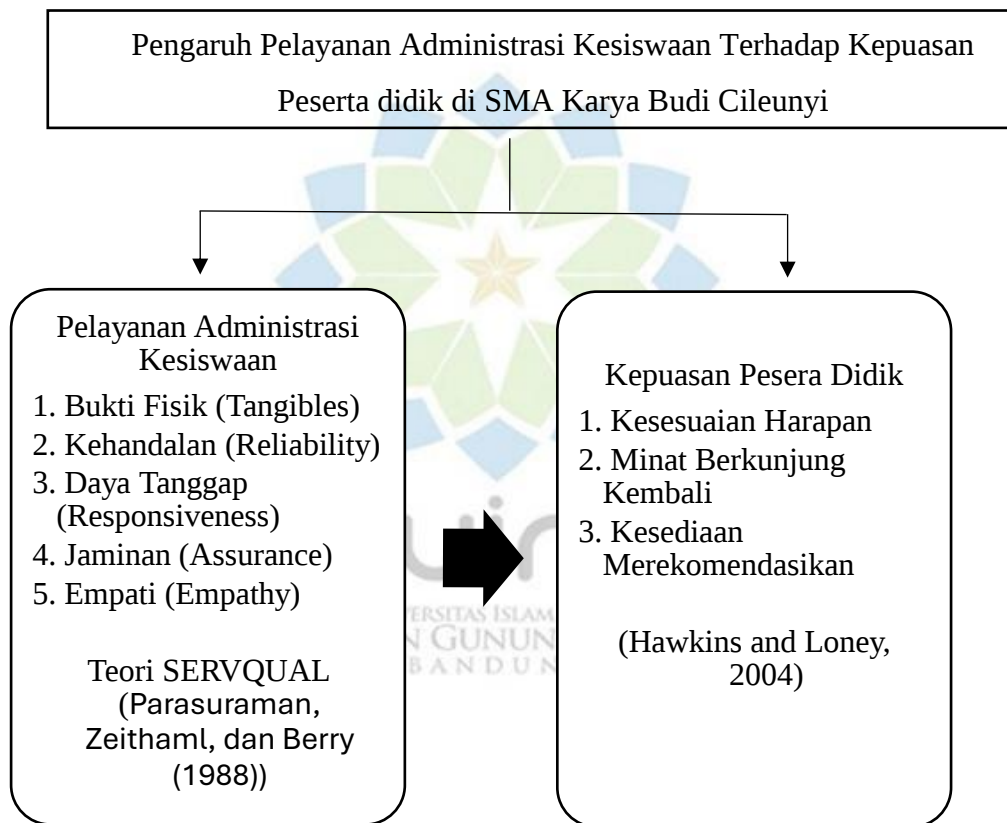
- a. Merasa harapannya terpenuhi (*kesesuaian harapan*), karena layanan yang diberikan sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan atau bahkan melampauinya. Hal ini secara langsung mencerminkan konsep *Expectancy Disconfirmation* dari teori Hawkins & Loney, di mana pengalaman aktual melebihi ekspektasi awal, menghasilkan kepuasan.
- b. Bersedia untuk kembali menggunakan layanan administrasi (*minat berkunjung kembali*), yang merupakan refleksi dari respons emosional positif dan penilaian kognitif yang menguntungkan terhadap pengalaman layanan. Pengalaman yang menyenangkan akan mendorong peserta didik untuk mencari interaksi serupa di masa depan, sejalan dengan aspek *Emotional Response* dan *Cognitive Judgment* dalam teori kepuasan.
- c. Mempunyai dorongan untuk merekomendasikan pelayanan sekolah kepada orang lain (*kesediaan merekomendasikan*), yang menunjukkan tingkat kepuasan tinggi dan loyalitas. Ini adalah puncak dari pengalaman layanan yang memuaskan yang di mana peserta didik menjadi promotor bagi lembaga.

Dengan demikian, pelayanan administrasi kesiswaan yang berkualitas tinggi menjadi faktor penentu penting dalam membentuk kepuasan peserta didik secara integral, mencakup baik aspek logis (kognitif) maupun emosional (afektif). Berdasarkan sintesis Teori SERVQUAL dan Teori Kepuasan Pelanggan Hawkins & Loney, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan yang baik, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik akan berdampak langsung dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka. Peserta didik yang puas dengan layanan yang diberikan oleh sekolah akan menunjukkan sikap positif, seperti loyalitas, keinginan untuk terus berinteraksi dengan layanan tersebut, dan kesediaan

untuk mempromosikan sekolah kepada pihak lain, yang pada akhirnya berkontribusi pada reputasi dan keberlanjutan lembaga pendidikan.

Untuk lebih memahami tentang pengaruh anantara variabel independen (pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan) dengan vvariabledependen (kepuasan peserta didik) yang digunakan dalam penelitian ini, maka skema kerangka berpikir adalah sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Skema Kerangka Berpikir



F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban yang dapat ditarik kesimpulan dari kerangka teori ataupun tujuan penelitian yang bersifat sementara dan belum didasarkan pada fakta dimana hal tersebut diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiarto, 2022). Adanya hipotesis ini merupakan jawaban yang bisa saja benar atau salah, hal ini tergantung dengan fakta yang akan diperoleh oleh peneliti.

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berpikir tersebut hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Ha (hipotesis alternatif) menyatakan bahwa Pelayanan Administrasi Kesiswaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Atas Karya Budi.

Ho (Hipotesis Nol) menyatakan bahwa Pelayanan Administrasi Kesiswaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Menengah Atas Karya Budi.

Dari kedua hipotesis di atas, peneliti mengajukan hipotesis kerja bahwa terdapat pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMA Karya Budi.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti akan mendeskripsikan beberapa penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Berikut beberapa referensi yang berkaitan dengan judul penelitian, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Deskripsi	Persamaan	Perbedaan
Neliwati dkk. (2022) (Jurnal Basicedu)	Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di SMP Swasta Islam Terpadu Nurul Ikhwan Serdang Bedagai	Penelitian ini dilakukan di SMP Swasta Islam Terpadu Nurul Ikhwan dan bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan analisis regresi, diperoleh hasil bahwa pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dengan kontribusi	Sama-sama meneliti pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa	Lokasi di SMP Islam, beda jenjang dan konteks pendidikan

Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Deskripsi	Persamaan	Perbedaan
		sebesar 41,9%. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan administrasi yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa.		
Sasmita (2021) (Skripsi)	Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan di MTs As'adiyah Lapai, Kolaka Utara	Penelitian ini menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan administrasi dan tingkat kepuasan siswa di MTs As'adiyah Lapai. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, ditemukan bahwa pelayanan administrasi yang efektif dan efisien memberikan dampak signifikan terhadap persepsi kepuasan siswa. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa peningkatan dalam pelayanan administrasi mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan siswa terhadap proses akademik dan non-akademik.	Menggunakan pendekatan kuantitatif dan variabel yang sama	Penelitian dilakukan di MTs (madrasah), bukan SMA, fokus konteks keagamaan lebih kuat.
Hutabarat (2024) (<i>Jurnal SADEWA – ARIPI</i>)	Hubungan Kualitas Layanan Administrasi	Penelitian ini mengkaji hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa di SMK	Variabel sama dan analisis menggunakan korelasi.	Objek di SMK Negeri, beda dengan

Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Deskripsi	Persamaan	Perbedaan
	Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMK Negeri 2 Siatas Barita	Negeri 2 Siatas Barita. Menggunakan teknik korelasi, ditemukan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kedua variabel. Hasil ini mengindikasikan bahwa layanan administrasi yang responsif dan akurat memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan siswa terhadap institusi pendidikan.		SMA swasta.
Lestari, Abdillah & Rifa'i (2021) (JETL (Journal of Education and Technology Learning))	Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan & Kepuasan Peserta Didik di SMP Al-Maksum Deli Serdang	Studi ini meneliti pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMP Al-Maksum. Data dikumpulkan melalui angket dan dianalisis dengan teknik korelasi. Hasilnya menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan siswa. Rekomendasi penelitian menyarankan peningkatan dalam kecepatan layanan, transparansi, dan pendekatan yang lebih ramah terhadap siswa.	Sama-sama fokus pada hubungan kualitas layanan dengan kepuasan siswa.	Lokasi di SMP swasta dengan cakupan layanan berbasis pesantren.

Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Deskripsi	Persamaan	Perbedaan
Mardiana & Afriza (2022) (Jurnal Administrasi Pendidikan & Konseling Pendidikan (JAPKP))	Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Siswa di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru. Dengan menggunakan metode regresi linear sederhana, hasil analisis menunjukkan bahwa layanan administrasi memiliki pengaruh sebesar 71,5% terhadap kepuasan siswa. Layanan yang tepat waktu, akurat, dan ramah sangat dihargai oleh siswa dalam menunjang proses pembelajaran mereka.	Mengukur pengaruh pelayanan terhadap kepuasan siswa	Penelitian dilakukan di sekolah Muhammadiyah, perbedaan konteks budaya sekolah dan pengelolaan
Syarifuddin C. N. Sida (2015) (Jurnal Ilmu Pendidikan Sosial (JIPS) atau Makassar Journal of Social Sciences)	Pengaruh Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di SMKN 5 Bantaeng	Penelitian ini dilakukan di SMKN 5 Bantaeng dan bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap tingkat kepuasan siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi yang tinggi memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan siswa. Selain	Topik dan metode sejenis, menggunakan indikator layanan administrasi siswa	Dilakukan di SMK Negeri (berorientasi kerja), sedangkan Anda di SMA (berorientasi akademik).

Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Deskripsi	Persamaan	Perbedaan
		itu, aspek profesionalisme petugas administrasi dan kecepatan pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan.		
Robiatul A. Sahraze dkk. (2023) (<i>Jurnal Administrasi Publik (JAP)</i>) – Universitas Palangka Raya)	Manajemen Pelayanan Administrasi Kesiswaan & Kepuasan Siswa di MTsN 1 & MTsN 2, Bandung	Penelitian ini dilakukan di dua sekolah, yaitu MTsN 1 dan MTsN 2 Bandung, dengan tujuan mengetahui pengaruh manajemen pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen yang baik dalam pelayanan administrasi memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan siswa, meskipun korelasinya sedang. Rekomendasi penelitian mendorong sekolah untuk lebih meningkatkan sistem pelayanan berbasis digital	Fokus pada manajemen pelayanan administrasi dan kepuasan siswa	Penelitian dilakukan di dua MTs Negeri, berbeda konteks kelembagaan dan wilayah.
Bahtiar, Afifah & Faisal (Jurnal Tadris dan Pendidikan)	Efektivitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan di MA Al Mawadda	Penelitian kualitatif ini dilakukan di MA Al Mawaddah Warrahmah Kolaka dan bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan administrasi kesiswaan.	Sama-sama membahas efektivitas pelayanan administrasi .	Menggunakan pendekatan kualitatif, tidak fokus pada pengaruh

Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Deskripsi	Persamaan	Perbedaan
Madrasah (JTPM))	h Warrahmah Kolaka	Hasilnya menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan sangat dipengaruhi oleh keterlibatan semua pihak, termasuk kepala sekolah, guru, dan staf administrasi. Pelayanan yang baik tercermin dalam ketepatan data, proses pendaftaran, dan pencatatan prestasi siswa		kuantitatif, lokasi di madrasah aliyah
Ilham, Setyaningsih & Safitri (2024) (Jurnal Pendidikan Tambusai (JPTAM))	Pelaksanaan Administrasi Kesiswaan di MTs Nurul Akhlaq Musi Rawas Utara	Studi ini dilakukan di MTs Nurul Akhlaq dan bertujuan untuk menggambarkan pelaksanaan administrasi kesiswaan secara menyeluruh. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian menemukan bahwa aspek komunikasi, koordinasi internal, dan profesionalisme staf sangat menentukan efektivitas layanan. Penelitian menyarankan pelatihan rutin bagi petugas administrasi untuk meningkatkan kualitas layanan	Membahas implementasi administrasi dan dampaknya terhadap siswa	Studi kualitatif tanpa analisis statistik, konteks madrasah dan daerah berbeda dengan SMA di kota.
Dzivinca Sofyana (2023)	Mutu Pelayanan Administrasi	Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana mutu pelayanan administrasi	Fokus pada mutu pelayanan administrasi	Dilakukan di SMK swasta, pendekatan

Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Deskripsi	Persamaan	Perbedaan
(Skripsi/Tugas Akhir)	Kesiswaan & Kepuasan Siswa di SMK Bina Wisata Lembang	berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMK Bina Wisata Lembang. Menggunakan pendekatan kuantitatif, ditemukan bahwa mutu pelayanan administrasi memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan siswa, dengan kontribusi sebesar 74,8%. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sistem layanan berbasis teknologi sebagai upaya peningkatan kepuasan	dan kepuasan siswa dengan pendekatan kuantitatif	sama tetapi karakteristik siswa dan program berbeda.

Berdasarkan hasil kajian dari sepuluh penelitian terdahulu yang telah dianalisis, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan memiliki peran yang cukup signifikan dalam membentuk tingkat kepuasan peserta didik di lingkungan sekolah. Penelitian-penelitian tersebut, baik yang dilakukan secara kuantitatif maupun kualitatif, secara konsisten menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kesiswaan yang mencakup aspek ketepatan, kecepatan, keramahan, kejelasan informasi, serta kemudahan akses, berkontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan siswa terhadap layanan sekolah secara keseluruhan. Persamaan dari mayoritas studi tersebut terletak pada penggunaan metode kuantitatif dan fokus pada variabel yang saling berkaitan, yaitu pelayanan administrasi dan kepuasan pengguna layanan. Sementara itu, perbedaan muncul dari aspek lokasi penelitian, jenis satuan pendidikan, serta indikator variabel yang digunakan.

Secara tidak langsung, temuan-temuan ini memperkuat landasan teoritik dan praktis bagi penelitian saya yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Karya Budi Cileunyi". Penelitian ini menjadi relevan karena mengisi ruang kebutuhan akan evaluasi layanan administrasi kesiswaan di tingkat sekolah menengah atas yang masih jarang dikaji secara mendalam dalam penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian ini turut memperkaya kajian dengan memberikan gambaran kontekstual mengenai bagaimana kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMA Karya Budi Cileunyi berdampak terhadap tingkat kepuasan peserta didik sebagai pengguna utama layanan tersebut.

Manfaat dari penelitian ini dapat dirasakan secara langsung oleh pihak sekolah, khususnya bagian tata usaha dan pengelola administrasi kesiswaan. Dengan mengetahui bahwa kualitas pelayanan administrasi kesiswaan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik, pihak sekolah dapat menyusun strategi peningkatan layanan yang lebih efektif, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan siswa. Lebih jauh lagi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan sekolah yang berorientasi pada peningkatan mutu layanan administrasi kesiswaan sehingga mampu mendukung terciptanya iklim sekolah yang positif dan memuaskan bagi seluruh warga sekolah.