

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI,KOMPETENSI GURU,KUALITAS SARANA DAN PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK SMA YPVDP BONTANG KALIMANTAN TIMUR.

Khoirul Amin, Moh.Bukhori, Tin Agustina

Fakultas Ekonomi Universitas Bung Karno, Jakarta, Indonesia

Khoirulaminasia@gmail.com, pascasarjana@asia.ac.id, pascasarjana@asia.ac.id

Abstrak

Received: 01 Mei 2022
Revised : 10 Juni 2022
Accepted: 20 Juni 2022

Latar Belakang : Upaya yang dilakukan oleh satuan Pendidikan (Sekolah) untuk mencapai target -target yang diinginkan tidak cukup pada satu sektor saja,namun secara komprehensif setiap lembaga akan berupaya mewujudkan pelayanan yang prima diberbagai sektor,diantara sektor pelayanan yang langsung bersentuhan dengan peserta didik adalah pelayanan Administrasi,peneydiaan tenaga pendidik (guru) yang kompeten,dan penyediaan fasilitas atau Sarana Prasarana.

Tujuan : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik SMA YPVDP Bontang, Pengaruh kompetensi guru terhadap kepuasan peserta didik SMA YPVDP Bontang, Pengaruh kualitas sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta didik SMA YPVDP Bontang.

Metode : Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Hasil : Hasil Penelitian ini menunjukkan kualitas Pelayanan Administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik SMA YPVDP Bontang.

Kesimpulan : Kualitas sarana dan prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik SMA YPVDP Bontang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Administrasi,Kompetensi Guru; Kualitas Sarana; Prasarana,Keputusan peserta didik

Abstract

Background: The efforts made by the Education unit (School) to achieve the desired targets are not enough in one sector only, but comprehensively each institution will strive to realize excellent service in various sectors, among the service sectors that are directly in contact with students are Administrative services, provision of competent educators (teachers), and the provision of facilities or infrastructure.

Objectives: The purpose of this study is to determine and analyze the effect of the quality of administrative services on the satisfaction of students of YPVDP Bontang High School, the effect of teacher competence on the satisfaction of students of YPVDP Bontang High School, the influence of the quality of facilities and infrastructure on the satisfaction of students of YPVDP Bontang High School.

Methods: This type of research is descriptive research with a quantitative approach.

Results: The results of this study show that the quality of Administrative Services has a positive and significant effect on the satisfaction of students of SMA YPVDP Bontang.

Conclusion: The quality of facilities and infrastructure has a positive and significant effect on the satisfaction of students of YPVDP Bontang High School.

Keywords: Quality of Service; Administration, Teacher Competence; Quality of Means; Infrastructure, Student satisfaction

*Correspondent Author : Khoirul Amin
Email : Khoirulaminasia@gmail.com



PENDAHULUAN

Saat ini seluruh dunia masih dilanda pandemic yang tak berkesudahan, hal ini tentu membawa dampak yang cukup serius dalam segala aspek kehidupan terlebih dalam dunia pendidikan, dunia pendidikan tidak boleh berhenti dalam kondisi apapun untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Semua penyelenggara pendidikan terus berupaya maksimal untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada peserta didik, berbagai upaya akan dilakukan agar tercapai target-target yang diinginkan sesuai dengan Visi dan misi lembaga pendidikan. Upaya yang dilakukan oleh satuan Pendidikan untuk mencapai target-target yang diinginkan tidak cukup pada satu lini saja, namun secara komprehensif setiap lembaga akan berupaya mewujudkan pelayanan yang prima, diantara pelayanan yang langsung bersentuhan dengan peserta didik adalah pelayanan Administrasi, Kompetensi Guru, dan Sarana Prasarana. Pelayanan Yang Prima akan berdampak positif terhadap kepuasan peserta didik yang menjadi sasaran utama pendidikan Nasional, sebaliknya pelayanan yang kurang baik akan berdampak kurang baik terhadap kepuasan peserta didik.

Kepuasan Pelanggan atau konsumen sangat penting karena kepuasan dapat meningkatkan reputasi dan citra positif (Karakas, 2014). Selain dapat meningkatkan reputasi dan citra positif kepuasan pelanggan juga sangat penting untuk mempengaruhi citra suatu perusahaan atau organisasi, kepuasan pelanggan juga merupakan hal yang sangat penting digunakan untuk menarik konsumen dimasa sekarang ini. Hingga saat ini kualitas pelayanan pendidikan terus menjadi perbincangan yang menarik di berbagai Negara termasuk Indonesia. Meningkatkan mutu pendidikan menjadi efektif jika setiap pengambil kebijakan ikut berperan aktif mengarahkan perbaikan tersebut, Karena

pendidikan yang bermutu dapat memberikan kepuasan kepada peserta didiknya (Surahman, n.d.) Kepuasan peserta didik adalah unsur yang krusial, harus menjadi perhatian utama, baik bagi lembaga pendidikan Negeri dan swasta karena peserta didik merupakan subjek yang paling berperan dalam eksistensi lembaga pendidikan. Kepuasan peserta didik dalam hal ini dapat diartikan bahwa apabila semua keinginan dan kebutuhan peserta didik terhadap apa-apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi terpenuhi dengan baik.

Salah satu lembaga Pendidikan yang ikut berkontribusi dalam memberikan kepuasan kepada peserta didik dengan melaksanakan pelayanan yang bermutu yaitu SMA YPVDP Bontang Kalimantan Timur. Dalam pelaksanaannya tak terlepas dari dukungan pelayanan administrasi, sarana dan prasarana yang memadai serta kompetensi guru yang prima merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pendidikan. Meskipun kompetensi guru merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam memberikan kepuasan terhadap peserta didik namun kenyataannya tidak semua peserta didik puas dengan kompetensi guru yang ada, sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Asif Iqbal dengan judul “ Effect of Teachers’ Competencies on Scholars’ Academic Achievement and Satisfaction “ yang menyatakan bahwa Kompetensi guru tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Iqbal & Javaid, 2019).

Dari uraian diatas, dapat digambarkan bahwa kepuasan peserta didik akan tercapai apabila ada Pelayanan administrasi yang baik, ketersediaan sarana prasarana akademik yang memadai, serta kompetensi guru yang profesional untuk meningkatkan interaksi dalam proses pembelajaran di antara guru dan peserta didik, sehingga guru dapat meningkatkan kualitasnya dalam pengajaran. Apabila kepuasan peserta didik tercapai maka akan timbul loyalitas, loyalitas pelanggan yang dimaksud pada lembaga pendidikan menengah atas adalah loyalitas peserta didik. Loyalitas peserta didik menjadi salah satu aset penting yang dimiliki sekolah. Melalui loyalitas tersebut, peserta didik akan memberikan rekomendasi yang positif dan mendorong teman, saudara maupun masyarakat lain untuk masuk pada sekolah yang dimaksud. Berikut kondisi jumlah peserta didik SMA YPVDP pada 4 Tahun terakhir :

Tabel 1
Jumlah Peserta didik SMA YPVDP

No	Tahun	Jumlah Peserta Didik	Jurusan
1.	2019	192 Peserta Didik	IPA & IPS
2.	2020	224 Peserta Didik	IPA & IPS
3.	2021	183 Peserta Didik	IPA & IPS
4.	2022	140 Peserta Didik	IPA & IPS

Dari Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa terjadinya kenaikan jumlah peserta didik baru yang mendaftar pada tahun 2020, namun terjadi penurunan pada tahun 2021 dan 2022. Berdasarkan latar belakang diatas, maka faktor-faktor berupa kualitas pelayanan

administrasi, kompetensi guru, dan sarana prasarana akan dianalisis untuk mengetahui faktor apa yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelajar di sekolah SMA YPVDP Bontang.

Berdasarkan latar belakang, maka sumber permasalahan yang akan dicari penyelesaian dalam penelitian ini adalah banyaknya komplain dari peserta didik perihal pelayanan administrasi, kompetensi guru, serta kualitas sarana dan prasarana sehingga berakibat menurunnya jumlah peserta didik yang mendaftar selama 4 tahun terakhir, dan dugaan sementara yang dicatat oleh peneliti adalah adanya rasa kurang puas dari peserta didik terhadap 3 layanan komponen diatas. Berdasarkan pada rumusan masalah penelitian diatas maka tujuan dari penelitian ini dapat peneliti rumuskan adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik SMA YPVDP Bontang. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan guru terhadap kepuasan peserta didik di sekolah SMA YPVDP Bontang. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sarana prasarana terhadap kepuasan peserta didik di sekolah SMA YPVDP Bontang.

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun meluasnya pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Batasan-batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai pelayanan Administrasi yang dianalisis dalam penelitian ini adalah pada bagian pelayanan Tata Usaha (TU) SMA YPVDP Bontang yang dalam kesehariannya berinteraksi dengan peserta didik. Kompetensi Guru dalam penelitian ini adalah kompetensi pedagogik, kompetensi profesional, Kompetensi sosial, dan Kompetensi Personal yang dimiliki oleh tenaga pendidik SMA YPVDP Bontang. Kualitas Sarana Prasarana dalam penelitian ini yang diukur dan di analisis adalah kualitas sarana akademik yang meliputi : Fasilitas pendidikan, media belajar, sumber belajar dan ruang ruang belajar yang ada di SMA YPVDP Bontang.

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat bermanfaat, baik secara langsung maupun tidak langsung bagi berbagai pihak yang terkait Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama bidang administrasi, guru dan sarpras, yang diperoleh dari dimensi-dimensi pembentuk kepuasan kualitas pelayanan SMA YPVDP Bontang. Dengan demikian hasil penelitian dapat memperkaya khazanah pengetahuan khususnya di bidang manajemen mutu di Yayasan Pendidikan Vidya Dahana Patra (YPVDP) Bontang. Secara praktis penelitian ini diharapkan bermanfaat dan memberikan kontribusi praktis kepada berbagai pihak antara lain adalah Pertama, Bagi Penjaminan Mutu Yayasan Pendidikan Vidya Dahana Patra Bontang dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi kepada pengguna layanan jasa sesuai dengan yang diharapkan peserta didik melalui pelayanan yang sesuai dengan yang dirasakan dan diharapkan peserta didik, serta mampu mempertahankan bahkan meningkatkan citra baik dihadapan stakeholder. Bagian penjaminan mutu internal dapat mengukur kualitas jasa pelayanan administrasi guru dan sarpras sesuai dengan konteks Unit SMA YPVDP sekaligus mengetahui hal-hal yang turut mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi, guru dan sarpras, sehingga diperoleh pengetahuan komprehensif sebagai bahan pertimbangan dalam pengelolaan, pengambilan keputusan dan perumusan strategi berbasis student approach.

Kedua, bagi unit kehumasan, yaitu dapat memberikan informasi mengenai kondisi kepuasan peserta didik. Dengan informasi ini, bagian unit kehumasan dapat melakukan prediksi kecenderungan peserta didik dalam memberikan input (positif atau negatif),

sehingga kegiatan kehumasan dapat lebih efektif dalam menjaga dan meningkatkan image lembaga pendidikan tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan dan memperkaya informasi empirik dalam hal kualitas pelayanan administrasi, guru dan sarpras sehingga bermanfaat pada kepuasan pelanggan, dan hal tersebut akan menimbulkan kepuasan peserta didik yang dapat dipakai sebagai data banding atau rujukan dengan mengubah atau menambah variabel lain sekaligus dapat menyempurnakan penelitian ini.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. (Sugiyono, 2013) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Menurut (Sudjana, 2009) penelitian deskriptif adalah “penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang”. Untuk pendekatan kuantitatif dijelaskan oleh (Arikunto, 2013) bahwa pendekatan dengan menggunakan kuantitatif karena menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif dilakukan dengan cara mencari informasi berkaitan dengan gejala yang ada, dijelaskan dengan jelas tujuan yang akan diraih, merencanakan bagaimana melakukan pendekatannya, dan mengumpulkan berbagai macam data sebagai bahan untuk membuat laporan.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Pendekatan ini juga dihubungkan dengan variabel penelitian yang memfokuskan pada masalah-masalah terkini dan fenomena yang sedang terjadi pada saat sekarang dengan bentuk hasil penelitian berupa angka-angka yang memiliki makna. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui gambaran tingkat kepuasan peserta didik akan kualitas pelayanan yang mereka terima dan alami dari pelayanan administrasi, Guru, dan Sarana prasarana disekolah SMA YPVDP Bontang.

Populasi wilayah menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Selanjutnya (Arikunto, 2013) mengatakan populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian .

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan dan wawancara. Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung dari objek atau subjek

penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, analisa data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data yang lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data pada tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

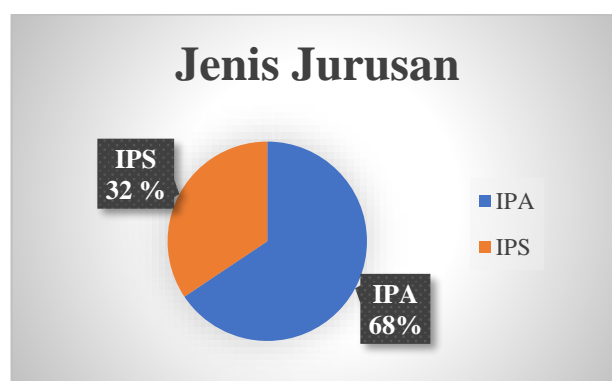
Hasil dari penelitian ini akan menguraikan tentang tahap-tahap penelitian dari awal hingga akhir, dan pada tahap ini akan dijelaskan metode pengumpulan data sedangkan pada tahap akhir akan di paparkan pengujian hipotesis. pada penelitian ini karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin laki-laki dan perempuan serta berdasarkan jurusan IPA dan IPS.

A. Karakteristik Responden

Pelaksanaan mekanisme penganggaran dilakukan melalui tahap proses penyusunan rencana dan anggaran, tahap proses penetapan anggaran, dan tahap pemantauan dan evaluasi. Hambatan dan ancaman dalam membuat anggaran berbasis kinerja untuk pencapaian SPM bidang kesehatan, pencapaian indikator SPM, perencanaan, penganggaran, analisis masalah, evaluasi program, kurangnya anggaran yang dialokasikan ke daerah, untuk masyarakat miskin Melakukan evaluasi untuk mencapai SPM, dimana manusia sumber daya masih kurang dalam pemahaman. Strategi pelayanan medis untuk mencapai SPM menggambarkan status pencapaian SPM, mengidentifikasi analisis kebutuhan, menetapkan tujuan pencapaian SPM, menyiapkan program dan kegiatan, mengedit persyaratan program, memantau dan mengevaluasi. Penilaian. tahap proses penyusunan rencana dan anggaran, tahap proses penetapan anggaran, dan tahap pemantauan dan evaluasi. Hasil Penilaian Pencapaian SPM akan digunakan sebagai bahan laporan pemerintah daerah.

B. Karakteristik Berdasarkan Jurusan

Karakteristik berdasarkan jurusan akan dideskripsikan dalam penjelasan dan digambarkan pada Gambar 1 di bawah ini :

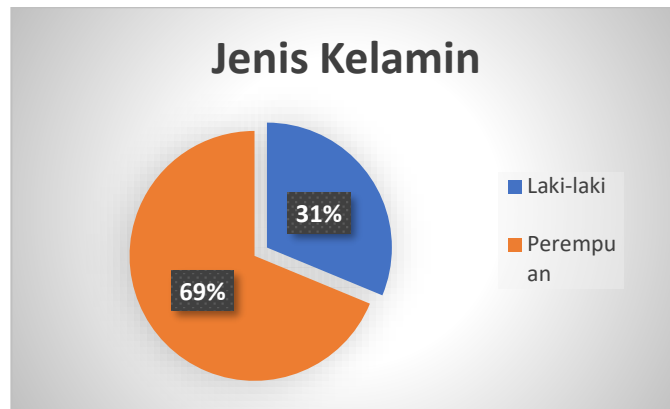


Gambar 1
Karakteristik berdasarkan Jurusan

Dari gambar 1 dapat kita ketahui bahwa jumlah sampel terbanyak berdasarkan jurusan adalah peserta didik jurusan IPA dengan jumlah 87 Peserta didik (68 %). Sedangkan jurusan IPS sejumlah 41 Peserta didik (32 %).

C. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik berdasarkan jenis kelamin akan dideskripsikan dalam penjelasan pada Gambar 2 di bawah ini :



Gambar 2
karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Dari gambar 2 dapat kita ketahui bahwa jumlah sampel terbanyak berdasar kan jenis kelamin adalah peserta didik perempuan dengan jumlah 88 Peserta didik (69 %). Sedangkan peserta didik dengan jenis kelamin laki-laki sejumlah 40 Peserta didik (31 %).

D. Analisis Deskriptif Jawaban Responden

1. Analisis Deskriptif Variabel X1

Hasil analisis deskriptif persepsi responden terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diterima oleh peserta didik kelas 12 IPA dan IPS SMA YPVDP Bontang yang diukur melalui 5 indikator dengan 12 item yang disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2
Statistik deskriptif variabel kualitas pelayanan administrasi

BUTIR	PILIHAN JAWABAN										MEAN	KETERANGAN
	1 (STS)		2 (TS)		3 (KS)		4 (S)		5 (SS)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X1.1	0	0%	9	7%	9	7%	61	48%	46	36%	4,5	Setuju
X1.2	0	0%	10	8%	23	18%	65	51%	28	22%	3,9	Setuju
X1.3	1	1%	8	6%	10	8%	60	47%	45	35%	4,1	Setuju
X1.4	2	2%	9	7%	16	13%	44	34%	56	44%	4,1	Setuju
X1.5	1	1%	9	7%	11	9%	42	33%	62	48%	4,2	Setuju
X1.6	1	1%	9	7%	9	7%	49	38%	56	44%	4,2	Setuju
X1.7	1	1%	8	6%	24	19%	49	38%	43	34%	4,0	Setuju
X1.8	2	2%	18	14%	37	29%	48	38%	22	17%	3,6	Setuju
X1.9	1	1%	16	13%	27	21%	61	48%	21	16%	3,7	Setuju
X1.10	1	1%	8	6%	25	20%	62	48%	29	23%	3,9	Setuju
X1.11	1	1%	13	10%	35	27%	52	41%	25	20%	3,7	Setuju
X1.12	0	0%	13	10%	34	27%	56	44%	23	18%	3,7	Setuju

Sumber: Data Primer Diolah (2022)

Berdasarkan data dalam Tabel di atas, diketahui bahwa rata-rata responden setuju terhadap pernyataan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai SMA YPVDP sangat terpercaya (X1.1), dengan perincian sebanyak 46 peserta didik atau 36% menyatakan sangat setuju, sebanyak 61 peserta didik atau sekitar 48%

menyatakan setuju, sebanyak 9 responden atau 7% menyatakan netral atau kurang setuju dan 9 responden atau sekitar 7% menyatakan tidak setuju, dari total responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju beralasan bahwa pelayanan kepercayaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai SMA YPVDP perlu di perbaiki terutama pada percepatan pelayanannya.

2. Analisis Deskriptif Variabel X2

Hasil analisis deskriptif persepsi responden terhadap kompetensi guru yang dimiliki oleh tenaga pendidik SMA YPVDP Bontang yang diukur melalui 4 indikator dengan 9 item yang disajikan dalam Tabel 3.

Tabel 3
Statistik Deskriptif Variabel Kompetensi Guru

BUTIR	PILIHAN JAWABAN										MEA N	KETERANGAN
	1 (STS)		2 (TS)		3 (KS)		4 (S)		5 (SS)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X2.1	2	2%	12	9%	36	28%	55	43%	21	16%	3,7	Setuju
X2.2	0	0%	12	9%	32	25%	51	40%	31	24%	3,8	Setuju
X2.3	1	1%	8	6%	10	8%	49	38%	57	45%	4,2	Setuju
X2.4	0	0%	9	7%	21	16%	48	38%	48	38%	4,1	Setuju
X2.5	0	0%	9	7%	18	14%	55	43%	44	34%	4,1	Setuju
X2.6	0	0%	9	7%	22	17%	55	43%	39	30%	4,0	Setuju
X2.7	0	0%	10	8%	23	18%	51	40%	42	33%	4,0	Setuju
X2.8	1	1%	8	6%	14	11%	48	38%	53	41%	4,3	Setuju
X2.9	1	1%	9	7%	6	5%	44	34%	65	51%	4,1	Setuju

Sumber : Data Primer diolah (2022)

Berdasarkan data dalam Tabel di atas, diketahui bahwa rata-rata responden setuju terhadap pernyataan bahwa Guru SMA YPVDP Bontang memahami kemampuan peserta didik dalam menerima materi pelajaran (X2.1), dengan rincian sebanyak 21 peserta didik atau 16% menyatakan sangat setuju, sebanyak 55 peserta didik atau sekitar 43% menyatakan setuju, sebanyak 36 responden atau 28% menyatakan netral atau kurang setuju dan 12 responden atau sekitar 9% menyatakan tidak setuju, dan 2 responden atau 2% menyatakan sangat tidak setuju. Dari total responden yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju beralasan bahwa guru kurang memahami dengan teliti kemampuan peserta didik dalam memahami materi yang diberikan.

3. Analisis Deskriptif Variabel X3

Hasil analisis deskriptif persepsi responden terhadap kualitas sarana prasarana yang ada di SMA YPVDP Bontang yang diukur melalui 4 indikator dengan 8 item dapat dilihat dalam Tabel 4.

Tabel 4
Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Sarpras

BUTIR	PILIHAN JAWABAN										MEAN	KETERANGAN
	1 (STS)		2 (TS)		3 (KS)		4 (S)		5 (SS)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X3.1	1	1%	10	8%	13	10%	47	37%	54	42%	4,1	Setuju
X3.2	2	2%	12	9%	11	9%	55	43%	46	36%	4,0	Setuju
X3.3	1	1%	13	10%	26	20%	47	37%	39	30%	3,9	Setuju
X3.4	2	2%	9	7%	14	11%	54	42%	46	36%	4,0	Setuju
X3.5	2	2%	13	10%	26	20%	48	38%	38	30%	3,9	Setuju
X3.6	0	0%	10	8%	21	16%	53	41%	42	33%	4,0	Setuju
X3.7	1	1%	9	7%	17	13%	45	35%	53	41%	4,1	Setuju
X3.8	1	1%	10	8%	17	13%	39	30%	58	45%	4,1	Setuju

Sumber : Data Primer diolah (2022)

Berdasarkan data dalam Tabel di atas, diketahui bahwa rata-rata responden setuju terhadap pernyataan bahwa Fasilitas yang disediakan oleh sekolah untuk sarana belajar sangat lengkap (X3.1), dengan perincian sebanyak 54 peserta didik atau 42% menyatakan sangat setuju, sebanyak 47 peserta didik atau sekitar 37% menyatakan setuju, sebanyak 13 responden atau 10% menyatakan netral atau kurang setuju dan 10 responden atau sekitar 8% menyatakan tidak setuju, dan 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju. Dari total responden yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju beralasan bahwa fasilitas yang telah ada perlu diupgrade ulang agar berfungsi dengan baik.

4. Analisis Deskriptif Variabel Y

Hasil analisis deskriptif persepsi responden terhadap kepuasan peserta didik SMA YPVDP Bontang yang diukur melalui 3 indikator dengan 5 item dapat dilihat dalam Tabel 5 berikut :

Tabel 5
Statistik Deskriptif Variabel kepuasan peserta didik

BUTIR	PILIHAN JAWABAN										MEAN	KETERANGAN
	1 (STS)		2 (TS)		3 (KS)		4 (S)		5 (SS)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Y1	2	2%	10	8%	10	8%	46	36%	59	46%	4,1	Setuju
Y2	2	2%	10	8%	13	10%	49	38%	53	41%	4,1	Setuju
Y3	2	2%	10	8%	16	13%	45	35%	53	41%	4,1	Setuju
Y4	2	2%	11	9%	14	11%	52	41%	47	37%	4,0	Setuju
Y5	3	2%	10	8%	12	9%	49	38%	53	41%	4,1	Setuju

Sumber : data diolah (2022)

Berdasarkan data dalam Tabel di atas, diketahui bahwa rata-rata responden setuju terhadap pernyataan bahwa Pelayanan yang diberikan sekolah SMA YPVDP Bontang memberikan rasa aman dan nyaman (Y1), dengan perincian sebanyak 59 peserta didik atau 46% menyatakan sangat setuju, sebanyak 46 peserta didik atau sekitar 36% menyatakan setuju, sebanyak 10 responden atau 8% menyatakan netral atau kurang setuju dan 10 responden atau sekitar 8% menyatakan tidak setuju, dan 2 responden atau 2% menyatakan sangat tidak setuju.

E. Outer Model

Analisa outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya (Hidayatullah, 2018). Outer model (Model Measurement) dalam analisis Partial Least Square (PLS) digunakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas indikator-indikator yang mengukur variabel laten. Model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya atau dapat dikatakan bahwa outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Dalam penelitian ini, seluruh variabel, yaitu variabel Kualitas Pelayanan Administrasi, kompetensi Guru, Kualitas Sarpras dan kepuasan peserta didik menggunakan indikator reflektif (Garson, 2016). Adapun uji outer model untuk indikator reflektif dinilai dengan menggunakan validitas dan reliabilitas. Terdapat dua jenis validitas dalam SEM-PLS, yaitu convergent validity (loading factor dan AVE) dan discriminant validity (Fornell-Larcker dan Crossloading). Sedangkan reliabilitas diukur dengan menggunakan nilai composite reliability dan Cronbach's Alpha (Garson, 2016).

F. Uji Validitas

1. Validitas Konvergen

Validitas konvergen mempunyai makna bahwa seperangkat indikator mewakili satu variabel laten dan yang mendasari variabel laten tersebut. Perwakilan tersebut dapat didemonstrasikan melalui nilai (1) loading factor dan (2) nilai rata-rata varian yang diekstraksi (Average Variance Extracted / AVE). Nilai AVE setidaknya sebesar 0,5. Nilai ini menggambarkan validitas konvergen yang memadai yang mempunyai arti bahwa satu variabel laten mampu menjelaskan lebih dari setengah varian dari indikator-indikatornya dalam rata-rata.

2. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan (discriminant validity) merupakan konsep tambahan yang mempunyai makna bahwa dua konsep berbeda secara konseptual harus menunjukkan perbedaan yang memadai. Maksudnya ialah seperangkat indikator yang digabung diharapkan tidak bersifat unidimensional. Pengukuran validitas diskriminan dapat menggunakan kriteria: (1) Fornell-Lacker dan (2) crossloadings. Postulat Fornell-Larcker menyebutkan bahwa suatu variabel laten memiliki berbagi varian lebih dengan indikator yang mendasarinya daripada dengan variabel-variabel laten lainnya. Perbedaan antara Fornell-Lacker dengan Cross Loading adalah jika kriteria Fornell-Lacker menilai validitas diskriminan pada tataran konstruk (variabel laten), maka cross loading memungkinkan pada tataran indikator.

G. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan melalui dua cara yaitu berdasarkan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability sebagai berikut :

Tabel 6
Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit
Kepuasan Peserta Didik (Y)	0,933	0,949
Kualitas Sarana Dan Prasarana (X3)	0,951	0,959
Kompetensi Guru (X2)	0,926	0,939

Kualitas Pelayanan Administrasi (X1)	0,949	0,956
---------------------------------------	-------	-------

Sumber: Data Output SmartPLS 3.3.7 Diolah (2022)

Reliabilitas atau kehandalan instrumen penelitian untuk indikator reflektif dapat diuji melalui nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai cronbach's alpha > 0,6 dan nilai composite reliability > 0,8. Berdasarkan Tabel 5.5 di atas, diketahui bahwa nilai cronbach's alpha variabel Kepuasan Peserta didik 0,933 > 0,6; kualitas sarana prasarana sebesar 0,951 > 0,6; Kompetensi Guru sebesar 0,926; dan kualitas pelayanan administrasi sebesar 0,949 > 0,6. Ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan Administrasi, kompetensi Guru, Kualitas Sarana dan Prasarana dan kepuasan peserta didik reliabel.

1. R Square (R²)

Nilai R Square adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Menurut (Chin, 1998), nilai R square sebesar 0.67 (kuat), 0.33 (moderat) dan 0.19 (lemah).

Tabel 7
Nilai R-Square

	R Square	Adjusted R Square
Kepuasan Peserta Didik (Y)	0,883	0,876

Sumber: Data Output SmartPLS 3.2.7 Diolah (2022)

Berdasarkan Gambar 5.1 Model Struktural ataupun Tabel 5.9 R-Square, diketahui bahwa nilai R-Square pada kepuasan peserta didik (Y) sebesar 0,883. Ini menunjukkan bahwa 88,3% Kualitas pelayanan administrasi, Kompetensi guru dan kualitas sarpras dijelaskan oleh kepuasan peserta didik. Adapun sisanya, 100% - 88,3% = 11,7 % dijelaskan oleh konstruk laten lainnya yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini. Jadi, dalam model struktural ini diketahui bahwa koefisien determinasi pada konstruk endogen masuk kategori kuat menuju sangat kuat. Dengan kata lain, pengaruh kualitas pelayanan administrasi, kompetensi guru dan kualitas sarpras sangat kuat.

2. Effect Size (F²)

Selain memeriksa R-Square, juga dilakukan pemeriksaan terkait pengaruh variabel endogen terhadap variabel eksogen yang diketahui berdasarkan nilai effect size (f²) yang disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 8
Nilai Effect Size (f²)

	Kepuasan Peserta Didik (Y)
Kepuasan Peserta Didik (Y)	
Kompetensi Guru (X2)	0,197
Kualitas Pelayanan Administrasi (X1)	0,229
Kualitas Sarana Dan Prasarana (X3)	0,097

Menurut Hair et al.2014, kriteria Effect Size yaitu: jika nilai f² sebesar 0,02 dikategorikan sebagai pengaruh lemah variabel laten prediktor (variabel laten

eksogenous) pada tataran struktural, jika nilai f^2 sebesar 0,15 dikategorikan sebagai pengaruh cukup variabel laten prediktor (variabel laten eksogenous) pada tataran struktural, dan jika nilai f^2 sebesar 0,35 dikategorikan sebagai pengaruh kuat variabel laten prediktor (variabel laten eksogenous) pada tataran struktural.

H. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik.

Hasil dari pengolahan dan pengujian pertama menunjukkan bahwa hipotesis diterima, hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan peserta didik. Berdasarkan persamaan struktural yang terbentuk, diketahui bahwa koefisien jalur kualitas pelayanan administrasi sebesar 0,814. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik, di mana semakin tinggi kualitas pelayanan administrasi maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Asmawati, Nurwahida, Anisa, & Annisa, 2022) (Rahmayanti, 2019) kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban angket yang diisi oleh peserta didik SMA YPVDP Bontang yang menyatakan setuju dan sangat setuju pada setiap pernyataan. Hal ini berarti jika kualitas pelayanan administrasi berkualitas, maka kepuasan peserta didik juga meningkat.

I. Pengaruh Kompetensi Guru Terhadap kepuasan Peserta Didik

Hasil dari pengolahan dan pengujian pertama menunjukkan bahwa hipotesis diterima, hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi guru dengan kepuasan peserta didik. Berdasarkan persamaan struktural yang terbentuk, diketahui bahwa koefisien jalur kualitas pelayanan administrasi sebesar 0,824. Ini menunjukkan bahwa kompetensi guru berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik, di mana semakin kompeten seorang guru maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yeni Absah & Harahap, 2021) (Abdullatif, 2021) (DAHRIAL, 2021) (Chalim, 2018) (Aziz, Firdaus, Fajriani, & Hadiansyah, 2021) Kompetensi guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban angket yang diisi oleh peserta didik SMA YPVDP Bontang yang menyatakan setuju dan sangat setuju pada setiap pernyataan. Hal ini berarti jika kompetensi guru meningkat, maka kepuasan peserta didik juga meningkat.

J. Pengaruh Kualitas Sarana dan Prasarana terhadap kepuasan Peserta Didik

Hasil dari pengolahan dan pengujian pertama menunjukkan bahwa hipotesis diterima, hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi guru dengan kepuasan peserta didik. Berdasarkan persamaan struktural yang terbentuk, diketahui bahwa koefisien jalur kualitas pelayanan administrasi sebesar 0,809. Ini menunjukkan bahwa kualitas sarpras berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik, di mana semakin kompeten seorang guru maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh peserta didik. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yeni Absah & Harahap, 2021) (Abdullatif, 2021) (DAHRIAL, 2021) (Rahmayanti, 2019) kualitas sarpras berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Hal ini dapat

dilihat dari jawaban angket yang diisi oleh peserta didik SMA YPVDP Bontang yang menyatakan setuju dan sangat setuju pada setiap pernyataan. Hal ini berarti jika kualitas sarpras meningkat, maka kepuasan peserta didik juga meningkat.

KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian pada peserta didik kelas 12 jurusan IPA dan IPS di SMA YPVDP Bontang sejak bulan maret hingga april 2022 dan melakukan analisis data terdapat beberap informasi yang diperoleh. Dari hasil analisa baik secara deskriptif maupun statistik dengan PLS maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan peserta didik SMA YPVDP Bontang, artinya semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai SMA YPVDP maka akan semakin meningkat pula kepuasan peserta didik. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi guru dengan kepuasan peserta didik SMA YPVDP Bontang, artinya semakin kompeten seorang guru maka akan semakin tinggi nilai kepuasan peserta didik.

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sarana dan prasarana dengan kepuasan peserta didik, artinya semakin berkualitas saran dan prasarana yang ada pada sekolah maka akan semakin meningkat kepuasan peserta didik. Keterbatasan Penelitian ini berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi perhatian bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang akan datang untuk lebih menyempurnakan penelitiannya. Peneliti menyadari tentu hasil dari penelitian ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain pada saat penelitian ini dilaksanakan proses belajar mengajar pada sekolah masih daring sehingga pengisian angket dilakukan dengan cara online menggunakan media google form, yang berakibat pada kurang efektifnya pengamatan, dimana pengamatan pengisian angket tidak dapat dilakukan secara langsung sehingga peneliti tidak bisa membedakan keseriusan dan keobjektifan responden dalam mengisi angket. Tidak semua responden mendapatkan akses internet yang memadai sehingga data yang masuk harus dikirim berulang-ulang, hal ini dikerenakan jaringan internet dalam jam-jam tertentu tidak stabil. Banyaknya responden yang tidak mengikuti proses belajar mengajar sehingga cukup menyulitkan peneliti dalam menentukan jumlah tetap respondenya.

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian maka peneliti menyampaikan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat bagi berbagai pihak yang memiliki kepentingan dengan hasil penelitian. Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini disarankan bagi peneliti berikutnya untuk dapat meneliti atau menambah variabel penelitian yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta didik, sehingga dapat dijadikan sebagai referensi untuk menentukan kebijakan -kebijakan baru bagi pemangku yayasan pendidikan vidya dahana patra Bontang. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menambah jumlah responden agar tidak terbatas pada kelas 12 IPA maupun IPS. Disarankan bagi peneliti selanjutnya agar dapat memilih waktu yang tepat pada saat menyebarkan angket penelitian agar tidak terjadi gangguan jaringan yang menyebabkan terhambatnya pengiriman data kuesioner.

BIBLIOGRAFI

- Abdullatif, Rusna. (2021). PENGARUH SARANA PRASARANA AKADEMIK, KUALITAS MENGAJAR DOSEN DAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DENGAN KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA UNIVERSITAS NUKU. *Jurnal Akrab Juara*, 6(5), 210–229. [Google Scholar](#)
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. [Google Scholar](#)
- Asmawati, Andi, Nurwahida, Nurwahida, Anisa, Nurul, & Annisa, Qonitah. (2022). KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DAN AKADEMIK DI FTK UIN ALAUDDIN MAKASSAR. *Edu-Leadership: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), 141–152. [Google Scholar](#)
- Aziz, Rohmanur, Firdaus, Muhammad Ghilman, Fajriani, Firda, & Hadiansyah, Nur Khopipah. (2021). Pemberdayaan Masyarakat Di Masa Covid 19 Melalui Program Swasembada Dalam Rumah Sebagai Penunjang Ketahanan Pangan. *PROCEEDINGS UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG*, 1(9), 240–251. [Google Scholar](#)
- Chalim, Saifuddin. (2018). Pengaruh Misi, Kurikulum, Dan Kepemimpinan Di Perguruan Tinggi Terhadap Perilaku Anti-Radikalisme Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 3(1), 33–43. [Google Scholar](#)
- Chin, Wynne W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295(2), 295–336. [Google Scholar](#)
- DAHRIAL, DAHRIAL. (2021). PENGARUH MANAJEMEN SEKOLAH, GURU, SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN SISWA. *Journal of Education and Culture*, 1(2). [Google Scholar](#)
- Garson, G. David. (2016). *Single User License . Do not copy or post . Single User License . Do not copy or post* . [Google Scholar](#)
- Hidayatullah, LBM. (2018). Pengaruh Kelengkapan Sarana Prasarana, Budaya Organisasi, Dan Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Guru Di Madrasah Aliyah Negeri (Man) Kota Probolinggo. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local*, 1(69), 5–24. [Google Scholar](#)
- Iqbal, Asif, & Javaid, Zahida. (2019). *Effect of Teachers' Competencies on Scholars' Academic Achievement and Satisfaction*. [Google Scholar](#)
- Karakas, Klára Morvay. (2014). Importance and impact of guest satisfaction. *Applied Studies in Agribusiness and Commerce*, 8(4), 31–37. [Google Scholar](#)
- Rahmayanti, Firda. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. [Google Scholar](#)

Sudjana, Nana. (2009). dan Ibrahim.(2004). *Penelitian Dan Penilaian Pendidikan*. [Google Scholar](#)

Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. [Google Scholar](#)

Surahman, Bambang. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Gajah Putih Abstrak Proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik masih terdapat beberapa masalah yang cukup signifikan sehingga menurun. 2022, 59–73. [Google Scholar](#)

Suwarni, Sopiha, Moerdiono, Achmad, Prihatining, Ita, & . E. M. Sangadji. (2020). The Effect of Lecturers' Competency on Students' Satisfaction through Perceived Teaching Quality. *KnE Social Sciences*, 2020(2017), 1–14. <https://doi.org/10.18502/kss.v4i9.7311>. [Google Scholar](#)

Yeni Absah, Beby Karina, & Harahap, R. Hamdani. (2021). *Strategies to improve student satisfaction through the quality of online learning facilities and infrastructure, characteristics of academic staff, lecturers competence, and good university governance in Medan*. [Google Scholar](#)



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).