

## **PENGARUH PROFESIONALISME DAN KUALITAS PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMP NEGERI 2 MATARAM**

**Kharisma Zuliatin Nisak**

**Syunu Trihantoyo**

Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya

[kharisma.20061@mhs.unesa.ac.id](mailto:kharisma.20061@mhs.unesa.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini membahas terkait gambaran profesionalisme tenaga administrasi sekolah, kualitas pelayanan, dan kepuasan siswa di SMP Negeri 2 Mataram, serta untuk mengetahui pengaruh dari profesionalisme dan kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 2 Mataram. Pendekatan penelitian ialah kuantitatif korelasional menggunakan uji analisis deskriptif dan juga analisis regresi linear dengan sampel 304 siswa SMP Negeri 2 Mataram. Pengumpulan data dilakukan melalui *Google Form* dengan skala likert 1- 4. Kesimpulan penelitian ini yaitu: (1) tingkat profesionalisme tenaga administrasi sekolah berada pada kategori sedang; (2) tingkat kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah berada pada kategori sedang; (3) tingkat kepuasan siswa berada pada kategori sedang, (4) terdapat pengaruh antara profesionalisme tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 2 Mataram, (5) terdapat pengaruh kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 2 Mataram, (6) profesionalisme dan kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah bersama-sama memengaruhi kapuasan siswa di SMP Negeri 2 Mataram. Profesionalisme yang tinggi, serta kualitas pelayanan yang baik oleh tenaga administrasi sekolah, memenuhi kepuasan pada setiap peserta didik sebagai pelanggan utama lembaga pendidikan.

**Kata Kunci :** Kepemimpinan Pembelajaran Guru, Motivasi Belajar Siswa, Peserta Didik

### **Abstract**

*This research discusses the description of the professionalism of school administration personnel, service quality, and student satisfaction at SMP Negeri 2 Mataram, as well as to determine the effect of professionalism and service quality of school administration personnel on student satisfaction at SMP Negeri 2 Mataram. The research approach is quantitative correlation using descriptive analysis test and also linear regression analysis with a sample of 304 students of SMP Negeri 2 Mataram. Data collection was done through Google Form with a Likert scale of 1-4. The conclusions of this study are: (1) the level of professionalism of school administration personnel in the moderate category, (2) the level of service quality of school administration personnel in the moderate category, (3) the level of student satisfaction in the moderate category, (4) there is an influence between the professionalism of school administration personnel on student satisfaction at SMP Negeri 2 Mataram, (5) there is an influence of the quality of service of school administrative personnel on student satisfaction at SMP Negeri 2 Mataram, (6) professionalism and quality of service of school administrative personnel together affect student satisfaction at SMP Negeri 2 Mataram. High professionalism, as well as good service quality by school administration personnel, fulfills satisfaction in each student as the main customer of educational institutions.*

**Keywords :** Teacher Learning Leadership, Student Learning Motivation, Student

## **PENDAHULUAN**

Pendidikan adalah suatu usaha sadar yang ditempuh oleh manusia untuk mengembangkan pengetahuan tentang segala hal. Mulai dari dilahirkan di dunia hingga akhir hayat manusia tidak akan luput dari proses pendidikan. Pendidikan mempunyai peran yang sangat krusial dalam usaha berkembangnya suatu negara. Buah dari keberhasilan pendidikan ialah terwujudnya sumber daya manusia yang berkualitas dan dianggap sebagai bibit kemunculan suatu faktor kemajuan negara. Setiap organisasi dipaksa untuk bekerja dengan efisien dan efektif agar dapat dengan mudah mengikuti segala perubahan yang dinamis (Huda & Farhan, 2019)

Berdirinya sebuah organisasi tentunya memiliki tujuan utama yaitu mempertahankan keberadaan serta mengembangkan seluruh potensi yang ada didalamnya. Komponen yang paling berpengaruh dalam berjalannya suatu organisasi ialah sumber daya manusia itu sendiri. Manajemen SDM sangat diperlukan untuk menjaga keberlanjutan aktivitas organisasi tersebut supaya tetap berjalan sesuai dengan tujuan yang telah dibangun bersama. Sekolah menjadi lembaga pendidikan formal yang memiliki peran signifikan dalam menghasilkan individu dengan kualifikasi dan kompetensi tinggi dalam sumber daya manusia. Sebagaimana kualitas pendidikan tidak melulu bergantung pada kecanggihan dan kelengkapan fasilitas fisik yang dimiliki namun juga melibatkan penilaian lulusan (*output*) dan bagaimana lembaga pendidikan memberikan pelayanan kepada siswa. Oleh sebab itu, penting bagi sekolah untuk dikelola secara efisien dan efektif sebagai sarana untuk mencapai tujuan ini (Hasbi, 2018).

Tenaga administrasi sekolah atau yang dulu sering disebut tenaga tata usaha merupakan inti dari layanan pendidikan di sebuah lembaga yang bertindak sebagai entitas administratif yang bertanggung jawab secara langsung atas pelayanan baik internal maupun eksternal dalam lingkungan sekolah (Muko et al., 2023). Tugas dan fungsi utamanya mencakup mendukung pencapaian tujuan organisasi, menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemimpin

sebuah organisasi untuk membuat keputusan yang akurat, serta memfasilitasi berlangsungnya pengembangan sebuah organisasi. Sehingga, tenaga administrasi sekolah sebagai cikal bakal pelayanan administrasi sekolah diharap memberikan kepuasan bagi siswa akan pelayanan yang mereka berikan

Sikap profesional tenaga administrasi menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya tuntutan pekerjaan atau jabatan. Kehadiran tenaga administrasi atau yang biasa disebut tenaga administrasi memiliki peran vital dalam meningkatkan mutu pendidikan dan efisiensi kerja. Kepala sekolah sebagai seorang pimpinan lembaga pendidikan di sekolah harus menguasai kemampuan yang mumpuni dalam mengelola sekolah untuk meningkatkan profesionalisme yang tinggi pada pelaksanaan administrasi sekolah (Rahmawati, 2020).

Kualitas pendidikan bukan hanya bergantung pada fasilitas yang megah, melainkan juga mencakup lulusan (*output*) dan pelayanan yang disediakan oleh institusi pendidikan (Hasbi, 2018). Kualitas pelayanan memiliki potensi menghasilkan keunggulan dalam sektor pendidikan dan juga dapat berdampak positif dalam jangka panjang baik bagi lembaga pendidikan itu sendiri maupun peserta didik yang mereka layani (Darawong & Sandmaung, 2019).. Tata usaha sekolah sebagai pelayanan utama pada bagian administrasi dituntut untuk dapat memberikan efek puas terhadap layanan yang diberikan terutama bagi siswa.

Hanifah (2019) mengungkapkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh bagaimana pelanggan menilai kinerja produk atau jasa dalam memenuhi ekspektasi mereka. Siswa sebagai pelanggan utama di sekolah harus di prioritaskan dengan didukung oleh kinerja terbaik dari para pelayan administrasi tenaga administrasi sekolah yang menjunjung tinggi nilai profesionalisme dalam bekerja. Siswa berhak menerima informasi terkait dengan kegiatan belajar mengajar, administrasi, hingga hasil belajarnya. Tingkat kepuasan siswa memiliki efek

positif yang berdampak baik, bagi siswa maupun pada sekolah secara keseluruhan. Pelayanan yang berkualitas tinggi menjadi daya tarik bagi calon siswa yang berpotensi memilih sekolah tersebut. Oleh karena itu, pelayanan dari bagian administrasi harus selalu berorientasi pada kepentingan siswa sebagai pelanggannya.

Sekolah merupakan salah satu pelayanan publik dalam sektor penyediaan pelayanan jasa. Menurut hasil penilaian Ombudsman RI yang bertindak sebagai pengawas pelayanan publik sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Pasal 35 tentang pelayanan publik, telah melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pemerintah di tingkat kementerian, pemerintah provinsi, dan pemerintah kota/kabupaten di seluruh Indonesia. Adapun rincian 272 instansi (46,42%) berada dalam zona hijau, 250 instansi (42,66%) berada dalam zona kuning, dan 64 instansi (10,92%) berada dalam zona merah dari total 586 instansi penyelenggara pelayanan public yang dinilai. Informasi tersebut menunjukkan masih terdapat instansi pelayanan publik yang masih memiliki pelayanan kurang baik

Hasil penelitian sebelumnya Faidatuna (2023) terkait dengan profesionalisme tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan pelayanan prima, sementara pada penelitian ini membahas mengenai hasil uji pengaruh profesionalisme tenaga tata usaha di dukung dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa. Meskipun telah banyak penelitian yang dilakukan tentang profesionalisme tenaga tata usaha mempengaruhi kepuasan siswa dan kualitas pelayanan tenaga tata usaha mempengaruhi kepuasan siswa, terdapat gap empiris dalam pengetahuan tentang bagaimana profesionalisme bersama-sama dengan kualitas pelayanan tenaga tata usaha saling mempengaruhi kepuasan siswa.

SMP Negeri 2 Mataram yang merupakan lembaga pendidikan yang berada di Jl. Penjanggik No.5, Kec. Selaparang, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat ini di juluki sebagai salah satu sekolah pengimbas di kota ini. Hal ini tentu tidak luput dari proses manajemen yang baik dari pemimpinnya dan didukung oleh SDM yang mumpuni. Namun pada kenyataan di lapangan masih memiliki

beberapa kelemahan dalam pelaksanaan administrasinya.

**Tabel 1.** Data Tenaga Administrasi Sekolah

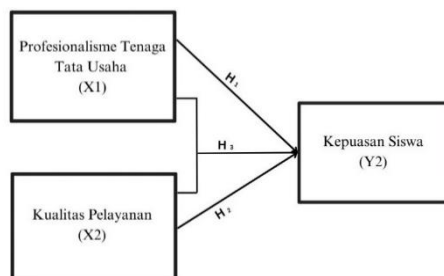
No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1	Pena Riadien	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	S1 Pertanian
2	Rusdiana	Administrasi Keuangan	S1 Ekonomi
3	Muslaini Fitri	Administrasi Persuratan dan Kearsipan	SMA/IPS
4	Muhammad Syapi'i	Administrasi Sarana dan Prasarana	SD
5	Nurul Hidayati	Administrasi Kesiswaan	MA/IPS
6	Nurhasanah	Operator	SMK/Keuangan
7	Ulfa Nadira	Administrasi Kurikulum	SMK/Akuntansi
8	Mami Sulistiani	Administrasi Sarana dan Prasarana	SMA/IPA
9	Pebri Andriana	Administrasi Kepegawaian	S1 Adm. Pendidikan
10	Ni Made Sri Febriyanti	Administrasi Kepegawaian	SMA/IPA

Berdasarkan data dan hasil observasi awal tersebut peneliti, salah satu perhatian yang menjadi sorotan dalam pelaksanaan administrasi yang dilaksanakan oleh tenaga tata usaha di SMP Negeri 2 Mataram seperti yang ditunjukkan pada tabel tersebut masih terdapat ketidak sesuaian latar belakang pendidikan pada bidang yang digeluti oleh tenaga tata usaha. Selain itu, peneliti menyorot sikap profesional dalam pemberian pelayanan kepada peserta didik sebagai pelanggan dari pelayanan mereka masih berada *level* sedang, asumsi ini didukung oleh penjelasan dari bapak kepala bagian tata usaha. Alasan tersebut dapat terlihat dari masih terdapat pegawai yang tidak datang tepat waktu dalam memasuki jam kerja yang telah ditentukan, hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kualitas kinerjanya. Pelayanan yang berlandaskan pada profesionalisme ini menjadi salah satu pendorong kepuasan pelanggan (siswa). Kepuasan tersebut menjadi menarik untuk dianalisis lebih lanjut dalam konteks pelaksanaan good governance, terutama terkait dengan profesionalisme kerja dan

proses pemberian pelayanan dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan yang tidak lain adalah peserta didik di sekolah tersebut. Sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi terhadap Kepuasan Siswa di SMP Negeri 2 Mataram.

## METODE

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif, Creswell (2014) menjelaskan penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang melibatkan pengumpulan serta penganalisaan data berlandaskan bilangan serta kalkulasi numerik dengan maksud untuk menggambarkan, menguraikan, dan mengevaluasi keterkaitan antarvariabel dengan memanfaatkan instrumen analisis statistik. Variabel independen dan variabel dependen adalah dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Kepuasan siswa (Y) merupakan variabel terikat, sedangkan profesionalisme ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) merupakan variabel bebas. Berikut ini adalah penjelasan dari kedua variabel penelitian tersebut:



**Gambar 1.** Kerangka Konseptual

Keterangan:

$X_1$  : Profesionalisme

$X_2$  : Kualitas pelayanan

Y : Kepuasan siswa

—→ : Garis Regresi X terhadap Y

## Lokasi

Tempat penelitian berlokasi di SMPN 2 Mataram yang berlokasi di Jl. Penjanggik No. 5, Kecamatan Selaparang, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan terhitung pada tanggal 10 September sampai 13 Desember 2023.

## Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ialah semua siswa kelas 7,8 dan 9 di SMP Negeri 2 Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat. Menurut Jumlah siswa pada data SMP Negeri 2 Mataram Tahun Ajaran 2023/2024 sebanyak 1262 siswa. Penelitian ini menggunakan teknik *random sampling* atau teknik pemilihan acak dalam proses pengambilan sampel dengan tujuan untuk menggeneralisasi hasil sampel ke populasi. Rumus Slovincs digunakan untuk menghitung berapa banyak sampel yang harus diambil, dan hasilnya adalah 304 siswa.

## Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner dalam format *Google Form* kepada responden. Adapun skala likert yang digunakan adalah 1-4 dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 2.** Skala Likert

Jawaban	Pilihan	Score
Sangat Setuju	SS	4
Setuju	S	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

## Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Ketepatan instrumen penelitian dapat diukur melalui uji validitas. Kriteria uji validitas, instrumen dianggap valid jika memiliki skor validitas yang tinggi atau  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dengan  $\alpha=0,05$ . Hasil pemeriksaan validitas kedua variabel ialah sebagai berikut:

**Tabel 3.** Hasil uji validitas

Variabel	Total Item Pernyataan	Total Item Valid
Profesionalisme	15	13 (2 tidak valid)
Kualitas Pelayanan	20	19 (1 tidak valid)
Kepuasan Siswa	12	11 (1 tidak valid)

Selanjutnya, untuk memeriksa apakah instrumen penelitian dapat dipercaya dan diandalkan, maka uji reliabilitas dilakukan guna melihat seberapa konsisten suatu instrumen dalam melakukan pengukuran (Arifin, 2017). Menurut pengukuran Cronbach mengatakan bahwa instrumen dikatakan

reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,6. Berikut adalah hasil uji reliabilitas kedua variabel:

**Tabel 3.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Kriteria	Nilai Cronbach' Alpha	N of Items	Keputusan
X <sub>1</sub>	> 0,6	0,87	13	Reliabel
X <sub>2</sub>	> 0,6	0,903	19	Reliabel
Y	> 0,6	0,697	11	Reliabel

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk melakukan uji normalitas, yang menentukan apakah temuan penelitian terdistribusi secara normal atau tidak. Distribusi data dianggap normal jika nilai p-value/Sig atau asymptotic sig (2-tailed) lebih dari 0,05.

### b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk memastikan apakah dua variabel yang diuji memiliki hubungan yang linier atau tidak. Jika P-value lebih besar dari 0,05, maka hubungan antara kedua variabel x dan y adalah linier. Namun, jika P-value kurang dari 0,05, maka hubungan antara variabel x dan y tidak linier.

### c. Uji Heterokedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan varians residual antara observasi yang berbeda dalam model regresi.

### d. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dilakukan guna mengetahui apakah terdapat korelasi di antara sejumlah variabel independen (variabel bebas). Uji multikolinieritas ini hanya digunakan untuk penelitian regresi linier berganda.

## 3. Uji Hipotesis

### a. Analisis Deskriptif

Pengujian menggunakan analisis deskriptif merupakan metode pengujian dengan melakukan pengumpulan data berdasarkan data secara nyata sesuai dengan fakta yang sebenarnya. Lalu, setelah data tersebut sudah terkumpul dilakukan pengolahan data serta

dilakukan analisis guna melihat suatu gambaran dari permasalahan yang ada.

### b. Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel independen (X), seperti kepemimpinan guru, dan variabel dependen (Y), seperti motivasi belajar siswa, salah satu teknik yang dapat digunakan adalah uji regresi linier sederhana. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka hal tersebut menandakan bahwa antara variabel bebas dan terikat terdapat pengaruh.

### c. Analisis Regresi Linear Berganda

Pengembangan dari analisis linier sederhana yang berguna untuk mencari tahu terkait pengaruh dari dua atau lebih variabel independen yang mempengaruhi satu variabel dependen. Dalam hal ini, peneliti memanfaatkan software SPSS, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka hal tersebut menandakan bahwa antara variabel bebas dan terikat terdapat pengaruh secara simultan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### 1. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas, diketahui bahwa nilai signifikansi pada Asymp.Sig. (2-tailed) 0,088 > 0,05. Sehingga, dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal.

**Tabel4.** Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		304
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.76599413
Most Extreme Differences	Absolute	.048
	Positive	.040
	Negative	-.048
Test Statistic		.048
Asymp. Sig. (2-tailed)		.088 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### 2. Hasil Uji Linearitas



Hasil uji linearitas variabel profesionalisme tenaga administrasi sekolah dengan variabel kepuasan siswa, menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity*  $0,376 > 0,05$ . Sedangkan variabel kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah dengan variabel kepuasan siswa, menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity*  $0,145 > 0,05$ . Oleh karena itu, kedua variabel dinyatakan memiliki hubungan yang linear. Berikut adalah tabel hasil uji linearitas  $X_1 - Y$  dan  $X_2 - Y$  :

**Tabel 5. Hasil Uji Linearitas Profesionalisme Tenaga Administrasi sekolah ( $X_1$ ) dan Kepuasan Siswa ( $Y$ )**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Profesionalisme	Between Groups	(Combined)	719.249	27	26.639	1.564	.041
		Linearity	245.167	1	245.167	14.396	.000
		Deviation from Linearity	474.081	26	18.234	1.071	.376
	Within Groups		4700.222	276	17.030		
	Total		5419.470	303			

**Tabel 6. Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah ( $X_2$ ) dan Kepuasan Siswa ( $Y$ )**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x2	Between Groups	(Combined)	5836.962	29	201.275	36.989	.000
		Linearity	5638.168	1	5638.168	1036.135	.000
		Deviation from Linearity	198.794	28	7.100	1.305	.145
	Within Groups		1490.982	274	5.442		
	Total		7327.944	303			

### 3. Hasil Uji Analisis Deskriptif

Pada penelitian ini diketahui hasil dari analisis deskriptif bahwa untuk variabel profesionalisme tenaga administrasi sekolah memiliki rata rata mean sebesar 45.91 yang mana apabila dibulatkan menjadi rata rata 46 dan hasil tersebut berada di tingkat sedang. Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme tenaga administrasi sekolah di SMP Negeri 2 mataram memiliki kualitas yang sedang dengan frekuensi tertinggi yakni 200. Pada variabel kualitas pelayanan memiliki rata rata mean sebesar 66.94 yang mana apabila dibulatkan menjadi rata rata 67 dan hasil tersebut berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di SMP Negeri 2 mataram memiliki kualitas sedang dengan frekuensi tertinggi yakni 182. Sedangkan variabel kepuasan siswa

memiliki rata rata mean sebesar 37.26 yang mana apabila dibulatkan menjadi rata rata 37 dan hasil tersebut berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa di SMP Negeri 2 mataram memiliki kualitas sedang dengan frekuensi tertinggi yakni 191. Berikut ialah tabel dari hasil Uji Analisis Deskriptif:

**Tabel 7. Hasil Uji Analisis Deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
TotalX1	304	17	52	45.91	.283	4.934
TotalX2	304	23	76	66.94	.474	8.261
TotalY	304	13	44	37.26	.349	6.080
Valid N (listwise)	304					

### 4. Hasil Uji Analisis Linier Sederhana

Pada penelitian ini, diketahui hasil dari analisis regresi linear sederhana pada variabel profesionalisme ( $X_1$ ) terhadap kepuasan siswa ( $Y$ ) ialah terdapat pengaruh antara keduanya. Hal itu dapat terjadi karena didapati hasil nilai signifikansi yaitu  $0,000 < 0,05$ . Hasil yang sama juga terjadi pada variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan siswa ( $Y$ ) ialah nilai signifikansi yaitu  $0,000 < 0,05$ , sehingga variabel tersebut dikatakan memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel independen. Berikut adalah tabel dari hasil uji regresi linear sederhana :

**Tabel 8. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana  $X_1 - Y$**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	5.986	1.449		4.132
Profesionalisme	.718	.032	.786	22.124

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

**Tabel 9. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana  $X_2 - Y$**

Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.129	.957		3.272	.001
	Kualitas Pelayanan	.534	.015	.903	36.534	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

### 5. Hasil Uji Analisis Linear Berganda

Pada penelitian ini, diketahui hasil dari analisis regresi linear berganda pada variabel profesionalisme ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan siswa ( $Y$ ) ialah terdapat pengaruh antara ketiganya. Hal itu dapat terjadi karena didapati hasil nilai signifikansi yaitu  $0,000 < 0,05$ . Sehingga kedua variabel dependen tersebut dikatakan memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel independen. Berikut adalah tabel dari hasil uji regresi linear berganda :

**Tabel 8.** Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda  $X_1$  dan  $X_2 - Y$

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4474.494	2	2237.247	712.622	.000 <sup>b</sup>
	Residual	944.977	301	3.139		
	Total	5419.470	303			

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Profesionalisme

## Pembahasan

### 1. Tingkat Profesionalisme Tenaga Administrasi Sekolah di SMP Negeri 2 Mataram

Hasil dari penelitian menunjukkan tingkat profesionalisme tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Mataram, yang terukur dengan nilai rata-rata 45,91 yang dibulatkan menjadi 46, sehingga masuk dalam kategori sedang. Hal ini artinya profesionalisme yang diamati berada pada tingkat rata-rata atau moderat dimana tidak berada pada tingkat rendah atau tinggi secara ekstrem. Kategori sedang menggambarkan bahwa tenaga administrasi sekolah memiliki kemampuan untuk bekerja secara profesional dalam menjalankan proses pelayanan pendidikan, dapat berlaku sama dan adil, memiliki kesetiaan terhadap lembaga serta bertanggung jawab pada tugas yang diemban, namun masih ada ruang untuk meningkatkan kualitas kinerjanya sehingga memiliki pengaruh dan dampak yang lebih

besar.

Keberadaan tenaga administrasi yang profesional menjadi salah satu faktor utama dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan. Kondisi ini menegaskan perlunya perhatian lebih dari pihak sekolah dalam pengembangan kapasitas tenaga administrasi agar dapat mencapai tingkat profesionalisme yang lebih baik (Eliza et al., 2022). Sejalan dengan hasil penelitian (Rahmawati, 2020) yang menyoroti peranan pemimpin institusi pendidikan dalam mengoptimalkan profesionalisme staf tata usaha melalui penguatan kecakapan yang dikuasai oleh tenaga kependidikan administratif, termasuk kemampuan manajerial yang mencakup pengelolaan sumber daya secara efisien, kemampuan sosial yang mendukung terciptanya komunikasi efektif dan kolaborasi antar pihak, serta kemampuan teknis yang mendukung pelaksanaan tugas secara optimal yang menjadi penentu utama dalam menciptakan lingkungan kerja yang profesional serta kepuasan pelayanan yang diterima siswa.

Profesionalisme bukan hanya tentang memiliki keahlian, tetapi juga tentang bagaimana seseorang menghadapi tantangan dengan sikap yang positif dan bertanggung jawab. Hal tersebut relevan dengan yang dikemukakan oleh Martin Jr (2011) dan digunakan sebagai alat ukur tingkat profesionalisme tenaga administrasi sekolah melalui empat indikator yaitu meliputi persamaan, keadilan, kesetiaan, dan Bertanggung Jawab. Menurutnya ke empat dimensi tersebut seimbang dan saling mendukung terciptanya profesionalisme dalam bekerja. Seseorang dengan tingkat profesionalisme yang tinggi biasanya konsisten dalam menunjukkan komitmen terhadap kualitas, memiliki kedisiplinan, dan mampu bekerja efektif secara individu dan tim. Profesionalisme tenaga administrasi sekolah juga langsung membawa dampak bagi berjalannya proses pelayanan administrasi khususnya

bagi para siswa.

## **2. *Tingkat Kualitas Pelayanan di SMP Negeri 2 Mataram***

Hasil analisis mengenai tingkat kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Mataram menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori sedang dengan rata-rata mean sebesar 66,94, yang jika dibulatkan menjadi 67. Angka ini menandakan bahwa pelayanan yang diterima oleh siswa di sekolah tersebut cukup memuaskan namun masih ada ruang untuk peningkatan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menyetujui kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMPN 2 Mataram berjalan dengan cukup baik. Kualitas pelayanan yang sedang ini mencerminkan komitmen dan profesionalisme para tenaga administrasi dalam menjalankan tugas mereka, serta efektivitas dalam memenuhi kebutuhan siswa dan orang tua.

Sejalan dengan penelitian oleh Nuraeni (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya sekadar parameter evaluatif, tetapi juga berfungsi sebagai indikator utama dalam meningkatkan kepuasan siswa sebagai pelanggan utama dalam konteks pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan yang tinggi dan peningkatan kepuasan siswa, yang pada akhirnya dapat berimplikasi positif pada proses belajar mengajar di SMP Negeri 2 Mataram. Semakin tinggi mutu layanan yang disediakan oleh penyedia jasa, semakin terpuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kondisi ini akan mendorong pelanggan untuk terus memilih layanan dari lembaga pendidikan tersebut (Hasbi, 2018)).

Teori yang mendasari analisis ini mengacu pada definisi kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2015), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkatan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dalam dunia pendidikan diartikan sebagai evaluasi sistem penyediaan layanan lembaga pendidikan dalam mencapai

harapan yang telah ditetapkan (Chikazhe et al., 2020). Dengan demikian, kualitas pelayanan yang tinggi di SMP Negeri 2 Mataram tidak hanya memenuhi harapan siswa, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap keberhasilan lembaga pendidikan itu sendiri. Hal ini menunjukkan pentingnya perhatian yang diberikan oleh tenaga administrasi terhadap setiap aspek layanan yang mereka berikan, sehingga tercipta suatu ekosistem pelayanan pendidikan yang kondusif dan berkualitas tinggi. Peningkatan terus-menerus dalam kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk menjaga kepuasan siswa dan keberlangsungan pengembangan sekolah.

## **3. *Tingkat Kepuasan Siswa di SMP Negeri 2 Mataram***

Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi kepuasan siswa di SMP Negeri 2 Mataram, dan hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan siswa memiliki nilai mean sebesar 37,26 yang jika dibulatkan menjadi 37, menempatkannya dalam kategori sedang. Hasil ini menunjukkan bahwa siswa di SMP Negeri 2 Mataram merasa cukup puas terhadap layanan dan pengalaman pendidikan yang mereka terima. Kepuasan siswa ini mencerminkan kualitas layanan pendidikan yang baik, mencakup aspek-aspek seperti pengajaran, fasilitas, dan dukungan administratif yang disediakan oleh sekolah. Rata-rata sedang ini dapat menjadi indikator positif bagi pengelolaan pendidikan di sekolah tersebut, serta menunjukkan upaya yang dilakukan oleh pihak sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan telah membuahkan hasil yang memuaskan bagi siswa.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat diketahui bahwa terdapat kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rudge (2014), yang mengungkapkan adanya keterkaitan signifikan antara kepuasan siswa dengan kualitas pelayanan yang



diberikan oleh institusi pendidikan. Dalam penelitian tersebut, ditemukan bahwa pengetahuan dan keahlian staf dalam memberikan layanan berpengaruh positif terhadap respon siswa. Hal ini sejalan dengan temuan di SMP Negeri 2 Mataram, di mana kualitas pengajaran dan interaksi yang positif antara guru dan siswa turut meningkatkan tingkat kepuasan siswa. Dengan demikian, faktor pelayanan yang baik menjadi salah satu pilar penting dalam menciptakan kepuasan di kalangan siswa, yang berkontribusi pada pengalaman belajar yang lebih memuaskan dan produktif.

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian oleh Abu-Rumman & Qawasmeh (2022) juga menunjukkan adanya korelasi antara poin kepuasan yang diambil dari berbagai subdimensi seperti Tangibility, Reliability, Responsiveness, dan Empathy. Hasil ini relevan dengan kondisi di SMP Negeri 2 Mataram, di mana siswa merasakan adanya upaya dari pihak sekolah untuk memenuhi harapan mereka melalui peningkatan kualitas fasilitas dan layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa berbagai aspek pelayanan berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi siswa, sehingga mendukung peningkatan kepuasan mereka secara keseluruhan.

Selanjutnya, penelitian oleh Rasheed & Rashid (2023) menegaskan bahwa faktor efisiensi layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Penelitian ini menunjukkan bahwa siswa cenderung lebih puas ketika layanan yang mereka terima berjalan dengan efisien dan tepat waktu. Hal ini juga tercermin dalam penelitian di SMP Negeri 2 Mataram, di mana siswa merasakan manfaat dari sistem administrasi yang terorganisir dengan baik dan pelayanan yang cepat dalam menangani berbagai kebutuhan mereka. Teori yang diajukan oleh Kotler & Keller (2016) yang mendefinisikan kepuasan sebagai respon emosional pelanggan terhadap pengalaman produk atau layanan jasa, serta pendapat Mukroni (2017) yang menyebutkan kepuasan siswa sebagai sikap positif terhadap layanan sekolah, menunjukkan bahwa kepuasan siswa di SMP Negeri 2

Mataram merupakan refleksi dari keselarasan antara harapan siswa dan kenyataan yang mereka alami di sekolah. Dengan demikian, pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa akan sangat berguna bagi pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan pendidikan di masa mendatang.

#### 4. *Pengaruh Profesionalisme terhadap Kepuasan Siswa di SMP Negeri 2 Mataram*

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui pengaruh dan diperoleh hipotesis pada variabel profesionalisme (X1) terhadap kepuasan siswa (Y) di SMP Negeri 2 Mataram. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 2 Mataram. Hasil tersebut didasarkan dari pengujian parsial menggunakan uji T menggunakan SPSS For Windows 25.0 menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang mana lebih kecil dari nilai alpha 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Selain itu hasil analisis regresi linier variabel yang menunjukkan besarnya pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan siswa sebesar 61,8% yang berasal dari nilai R Square sebesar 0,618. Angka ini berada di antara 0,33 – 0,67 sehingga termasuk pada kategori cukup baik atau moderat menurut (Chin W., 1998). Profesionalisme tenaga administrasi sekolah (X<sub>1</sub>) mempengaruhi kepuasan siswa (Y) sebesar 61,8% dan sisanya sebesar 38,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil penelitian ini jelas menunjukkan bahwa tingkat profesionalisme yang tinggi dalam layanan administrasi sekolah berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan siswa, menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih baik. Sejalan pandangan Siagian (2019) yang menyatakan bahwa profesionalisme meliputi kemampuan yang andal dalam tugas, hasil berkualitas, dan ketepatan waktu. Dalam konteks ini,

profesionalisme tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Mataram memainkan peran sentral sebagai faktor utama dalam membangun kepuasan siswa pada aspek administratif. Keberadaan tenaga administrasi yang kompeten dan berdedikasi akan memastikan bahwa berbagai aspek administratif, seperti pengelolaan data siswa, pelayanan informasi, hingga koordinasi kegiatan sekolah, dapat berjalan dengan optimal, sehingga mendukung terciptanya pengalaman belajar yang lebih baik bagi seluruh peserta didik.

Penelitian Rulandari (2017) yang berjudul *"The Effect of Supervision and Profesionalism on Staff Performance at The Office Social Affairs in Eat Jakarta Administrative City"* menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara profesionalisme dan kinerja pegawai di instansi pemerintah, yang mengindikasikan adanya hubungan linier antara kedua variabel tersebut. Hal tersebut relevan dengan temuan di SMP Negeri 2 Mataram, di mana tingginya profesionalisme tenaga administrasi dapat berdampak positif terhadap kinerja mereka dalam menjalankan tugas administratif. Irfan et al. (2023) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa sikap profesional yang dimiliki tenaga administrasi sekolah berperan kunci dalam suksesnya pelayanan dan kepuasan yang dirasakan oleh siswa. Hal ini konsisten dengan penelitian Tamrin (2017) yang menunjukkan hubungan positif antara profesionalisme kerja pegawai dan kepuasan pelanggan, dengan nilai positif sebesar 0,809. Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatkan profesionalisme tenaga administrasi, kepuasan siswa pun akan ikut meningkat.

Seperti halnya juga penelitian oleh Asmawati et al. (2022) yang mengindikasikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di FTK UIN Alauddin Makassar berada pada kategori sedang, yakni 72,9%. Penelitian ini menggambarkan bahwa meskipun pelayanan administrasi sudah ada, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal profesionalisme pelayanan tersebut. Selain itu, Faidatuna (2023) menekankan bahwa profesionalisme mencerminkan komitmen pegawai untuk

terus meningkatkan kemampuan dan menjalankan tugas sesuai norma-norma profesi yang berlaku.

Peningkatan profesionalisme tenaga administrasi bukan hanya akan meningkatkan kepuasan siswa, tetapi juga akan membentuk karakter dan etika kerja yang baik di lingkungan pendidikan. Profesionalisme dalam konteks administrasi sekolah bukan hanya sekadar formalitas, tetapi juga aspek fundamental yang harus dipertimbangkan dalam upaya meningkatkan kepuasan siswa. Temuan di SMP Negeri 2 Mataram memiliki kesamaan dengan penelitian relevan sebelumnya. Oleh karena itu, berdasarkan hasil penelitian di atas dan pendapat para ahli dari penelitian sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian di SMP Negeri 2 Mataram membuktikan kebenaran hipotesis alternatif dalam penelitian ini, yaitu profesionalisme tenaga administrasi memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan siswa di SMP Negeri 2

##### **5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa**

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui pengaruh dan diperoleh hipotesis pada variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan siswa (Y) di SMP Negeri 2 Mataram. Hasil ini diperoleh melalui penyebaran angket *google form* yang disebar kepada sejumlah 304 responden. Penyebaran tersebut memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Hal ini diketahui dari hasil analisis data uji T menggunakan *SPSS For Windows 25.0* menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang mana lebih kecil dari nilai alpha 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H2 diterima. Selain itu hasil analisis regresi linier variabel yang menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa ini sebesar 81,5% yang berasal dari nilai R Square

sebesar 0,815. Angka ini berada di atas 0,67 sehingga termasuk pada kategori kuat menurut (Chin W., 1998). Kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah ( $X_2$ ) mempengaruhi kepuasan siswa (Y) sebesar 81,5% dan sisanya sebesar 18,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil analisis yang telah dilakukan terdapat kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Darawong & Sandmaung (2019) yang berjudul “*Service Quality Enhancing Student Satisfaction in International Program of Higher Education Institutions: a Local Student Persperctive*” yang mengungkapkan adanya keterkaitan signifikan antara kepuasan siswa dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh institusi pendidikan tinggi dengan hasil positif antara kualitas pelayanan tenaga administrasi dengan kepuasan pelanggan, dengan nilai positif sebesar 0,927. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa *responsiveness* memiliki dampak positif yang paling kuat terhadap kepuasan peserta didik.

Hasil tersebut kembali diperkuat penelitian oleh Nuraeni (2021) yang memiliki kesamaan variabel yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Terlihat hasil penelotian tersebut mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung sebesar 0,222 terhadap variabel kepuasan pelanggan, sementara pengaruh tidak langsung melalui variabel kualitas pelayanan adalah 0,161. Secara keseluruhan total pengaruh yang terjadi mencapai 0,383 atau setara dengan 38,3%. Penelitian oleh Abu-Rumman & Qawasmeh (2022) yang berjudul “*Assessing International Students’ Satisfaction of A Jordanian University Using the Service Quality Model*” menunjukkan korelasi antara poin kepuasan mahasiswa dengan kualitas pelayanan yang diambil dari skala subdimensi *Tangibility*, *Realiability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* menghasilkan signifikan secara statistik dan positif pada ( $p > 0,05$ ) dengan artian jika poin kepuasan peserta didik meningkat maka ke lima subdimensi tersebut juga ikut meningkat.

Hasil ini jelas menggambarkan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang tinggi dalam layanan administrasi sekolah berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan siswa serta menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih baik. Dengan demikian, hasil dari penelitian menjelaskan semakin baik kualitas pelayanan tenaga administrasi dalam pengelolaan tata usaha administrasi sekolah semakin tinggi pula kepuasan siswa. Temuan pada penelitian ini tidak jauh berbeda dengan penelitian relevan sebelumnya. Oleh karena itu, berdasarkan hasil penelitian di atas dan pendapat para ahli dari penelitian sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian di SMP Negeri 2 Mataram membuktikan kebenaran hipotesis alternatif dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan tenaga administrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 2 Mataram.

#### 6. Pengaruh Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa di SMP Negeri 2 Mataram

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui pengaruh dan diperoleh hipotesis pada variabel profesionalisme ( $X_1$ ) dan variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan siswa (Y) di SMP Negeri 2 Mataram. Hasil ini diperoleh melalui penyebaran angket *google form* yang disebar kepada sejumlah 304 responden. Melalui penyebaran tersebut memberikan hasil bahwa profesionalisme dan kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa. Hal ini diketahui dari hasil analisis data uji F menggunakan *SPSS For Windows 25.0* menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang mana lebih kecil dari nilai alpha 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti bahwa profesionalisme dan kualitas pelayanan tenaga administrasi secara simultan memengaruhi tingkat kepuasan siswa.

Diperkuat kembali oleh hasil koefisien korelasi (R) sebesar 0,909 menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel independen dengan kepuasan siswa sebagai variabel dependen. Selain itu, koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.826 atau 82,6% yang mengindikasikan bahwa lebih dari setengah variasi dalam kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh profesionalisme dan kualitas pelayanan tenaga administrasi. Nilai tersebut juga menunjukkan bahwa profesionalisme (X1) dan kualitas pelayanan tenaga administrasi (X2) memengaruhi kepuasan siswa (Y) di SMP Negeri Mataram sebesar 82,6% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan di dalam penelitian ini.

Temuan Ramadhanti (2023) kembali menguatkan bahwa profesionalisme tenaga kependidikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan 160 responden, ditemukan bahwa profesionalisme tenaga administrasi berkontribusi secara signifikan sebesar 0,539 atau sebesar 53,9% terhadap kepuasan siswa SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi profesionalisme tenaga administrasi sekolah, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh siswa dalam proses layanan pendidikan di sekolah tersebut.

Profesionalisme tenaga administrasi sekolah merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan siswa, karena tenaga administrasi yang kompeten mampu memberikan layanan yang efektif dan efisien. Tamrin (2017) menekankan bahwa profesionalisme perlu dioptimalkan untuk meningkatkan layanan berkualitas bagi pelanggan, dalam hal ini siswa sebagai penerima layanan administratif di sekolah. Lebih lanjut, Rahmawati (2020) mengidentifikasi bahwa profesionalisme tenaga administrasi sekolah dapat dilihat dari aspek kompetensi kepribadian, sosial, teknis, dan manajerial, yang semuanya memiliki dampak terhadap kepuasan siswa dalam menerima layanan. Dalam konteks SMP Negeri 2 Mataram, tenaga administrasi yang memiliki keterampilan komunikasi

yang baik, mampu menangani dokumen akademik secara akurat, serta memberikan informasi dengan jelas kepada siswa dan orang tua, akan lebih dihargai oleh penerima layanan. Oleh karena itu, hasil penelitian di SMP Negeri 2 Mataram mengkonfirmasi temuan sebelumnya yang menekankan pentingnya profesionalisme tenaga administrasi dalam meningkatkan kepuasan siswa secara keseluruhan.

Selain profesionalisme oleh tenaga administrasi sekolah, kualitas pelayanan yang unggul merupakan faktor yang sama pentingnya dalam mencapai kepuasan siswa pada pelayanan administrasi sekolah. Kualitas pelayanan yang baik dapat diidentifikasi melalui responsif, jaminan, dan empati dalam memenuhi harapan siswa sebagai pelanggan utama layanan pendidikan. Ketika tenaga administrasi sudah bekerja secara profesional diperlukan kualitas yang harus terjaga agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih terstruktur, minim kesalahan, dan lebih memudahkan seluruh pihak dalam mengakses informasi maupun layanan yang dibutuhkan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah juga menjadi faktor krusial dalam menentukan tingkat kepuasan siswa. Heslina (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merujuk pada tingkat keunggulan yang dirasakan oleh individu terhadap suatu layanan, yang diukur melalui perbandingan antara harapan dan kinerja aktual. Dalam penelitian ini, siswa yang menerima pelayanan administrasi yang cepat, ramah, dan responsif cenderung merasa lebih puas dibandingkan dengan siswa yang menghadapi keterlambatan atau ketidaktepatan informasi. Jika tenaga administrasi sekolah mampu memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan siswa, maka kualitas pelayanan tersebut dapat dikategorikan tinggi. Hasil penelitian ini juga didukung oleh temuan Rasheed &

Rashid (2023), yang menunjukkan bahwa efisiensi layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, serta oleh studi Rudge (2014), yang menyoroti bahwa staf yang memiliki pengetahuan yang baik dapat menimbulkan respons positif dari siswa yang menerima layanan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan siswa.

Penelitian ini juga memberikan bukti empiris bahwa profesionalisme dan kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 2 Mataram. Dengan adanya berbagai temuan yang mendukung, dapat disimpulkan mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat profesionalisme tenaga administrasi dalam melaksanakan tugasnya serta semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa terhadap layanan administrasi sekolah.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Merujuk pada data yang didapat dari proses penelitian, dapat dirumuskan kesimpulan berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 2 Mataram. Profesionalisme yang mencakup tanggung jawab, kompetensi, dan ketepatan dalam melaksanakan tugas menjadi faktor utama dalam membangun kepuasan siswa. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme tenaga administrasi sekolah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 2 Mataram.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 2 Mataram. Kualitas pelayanan yang responsif, akurat, dan profesional dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan siswa dalam proses pendidikan. Kualitas pelayanan administrasi sekolah harus menjadi prioritas untuk menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik dan mendukung pencapaian

akademik siswa. Dengan demikian, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 2 Mataram.

3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme dan kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 2 Mataram. Kombinasi antara profesionalisme dan kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan yang mereka terima. Sekolah perlu terus mengembangkan kompetensi tenaga administrasi melalui pelatihan profesional serta meningkatkan standar pelayanan agar dapat menciptakan pengalaman pendidikan yang lebih baik bagi siswa. Dengan adanya peningkatan profesionalisme dan kualitas pelayanan tenaga administrasi, diharapkan kepuasan siswa dapat terus meningkat, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap kualitas pendidikan di SMP Negeri 2 Mataram secara keseluruhan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, peneliti merekomendasikan saran sebagai berikut:

1. Bagi kepala sekolah, diharapkan dapat memberikan perhatian lebih terhadap peningkatan profesionalisme tenaga administrasi melalui program pelatihan dan pengembangan kompetensi yang berkelanjutan, mengingat profesionalisme tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Mataram masih berada dalam kategori sedang. Kepala sekolah perlu memastikan adanya sistem evaluasi kinerja yang terstruktur dan berbasis indikator yang jelas agar tenaga administrasi dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada siswa dan tenaga pendidik.



2. Bagi Siswa, sebagai pihak yang menerima layanan administrasi diharapkan dapat lebih aktif dalam memberikan masukan yang konstruktif terkait kualitas pelayanan yang mereka terima guna mendukung perbaikan dan peningkatan layanan di masa mendatang.
3. Bagi peneliti lain, diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan kajian mengenai pengaruh profesionalisme dan kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa dengan memperluas cakupan variabel yang diteliti, seperti faktor budaya organisasi atau motivasi kerja tenaga administrasi dalam menjalankan tugasnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Rumman, A., & Qawasmeh, R. (2022). Assessing international students' satisfaction of a Jordanian university using the service quality model. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 14(4), 1742–1760. <https://doi.org/10.1108/JARHE-05-2021-0166>
- Asmawati, A., Nurwahida, N., Anisa, N., & Annisa, Q. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Dan Akademik Di Ftk Uin Alauddin Makassar. *Educational Leadership: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(2), 141–152. <https://doi.org/10.24252/edu.v1i2.26529>
- Chandra, T. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Issue Mi).
- Chikazhe, L., Makanyeza, C., & Kakava, N. Z. (2020). The effect of perceived service quality, satisfaction and loyalty on perceived job performance: perceptions of university graduates. *Journal of Marketing for Higher Education*, 1–18. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1793442>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publication.
- Darawong, C., & Sandmaung, M. (2019). Service quality enhancing student satisfaction in international programs of higher education institutions: a local student perspective. *Journal of Marketing for Higher Education*, 29(2), 268–283. <https://doi.org/10.1080/08841241.2019.1647483>
- Handoko, M. Y. T., Timan, A., & Kusumaningrum, D. E. (2018). Hubungan Penerapan Etika Perkantoran Dan Sikap Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Dengan Kepuasan Peserta Didik. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1(1), 96–106. <https://doi.org/10.17977/um027v1i12018p96>
- Hasbi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 87–109. <https://doi.org/10.14421/manageria.2018.31-05>
- Herman, H. (2022). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study in Educational Institutions. *ADPEBI International Journal of Business and Social Science*, 2(1), 39–45. <https://doi.org/10.54099/aijbs.v2i1.104>
- Heslina. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Stiem Bongaya. *Jurnal Lmiah Bongaya (Manajemen & Akuntansi)*, XXI(1), 44.
- Irfan, A., Qosim, A., & Sudarsono. (2023). Profesionalisme Tenaga Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Di MI Bina Ihsan Mulia Badung Bali Tahun Pelajaran 2019/2020. *Jurnal Faidatuna*, 4(1).
- Kotler, Philip., Keller, Kein Lane. (2016). *Marketing Management*. In Prentice Hall.
- Loan, M. T. (2023). Studying Customers' Satisfaction with Service Quality of Life Insurance in Vietnam.

- International Journal of Professional Business Review*, 8(6), e02352. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i6.2352>
- Mukroni, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pembelajaran Guru Ekonomi terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 2 Sentajo Raya. *Pekbis Jurnal*, 9(2), 140–150.
- Mulyono, J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Punggur Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Kelas Unggulan 12 IPA dan 12 IPS). *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 18(1), 53–65. <https://doi.org/10.24042/tps.v18i1.12926>
- Nuraeni. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1).
- Ramadhanti, R. S., Muslihah, E., & Fauzi, A. (2023). *Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kependidikan Dalam Mutu Layanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa ( Studi di SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang )*. 3, 5264–5282.
- Rasheed, R., & Rashid, A. (2023). Role of service quality factors in word of mouth through student satisfaction. *Kybernetes*. <https://doi.org/10.1108/K-01-2023-0119>
- Rizka, Z. (2019). Pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Intensif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Asuransi Ramayana Tbk Cabang Medan Rizka, Z. (2019). Pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Intensif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Asuransi Ramayana Tbk Cabang Medan. Program S. *Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area Medan*, 1(1), 58. <http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/11026/1/158320061 - Zana Rizka - Fulltext.pdf>
- Rulandari, N. (2017). The effect of supervision and professionalism on staff performance at the office of social affairs in East Jakarta administrative city. *International Journal of Humanities and Social Science*, 7(2), 184–192. [https://www.ijhssnet.com/journals/Vol\\_7\\_No\\_2\\_February\\_2017/25.pdf](https://www.ijhssnet.com/journals/Vol_7_No_2_February_2017/25.pdf)
- Siagian, Sondang. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. In Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif* (1st ed.). Bandung: Alfabeta.
- Suharno, P., & Despinur, D. (2017). RJOAS, 1(61), January 2017. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Science*, 1(January), 112–118.
- Suharta, T. (2017). Pengembangan Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Sekolah. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 8(2), 117–125. <https://doi.org/10.21009/jep.082.07>
- Tamrin, A. S., Rumapea, P., & Mambo, R. (2017). Pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada kantor PT Taspen cabang Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(046), 1–9.
- Tjiptono, F. (2015). Strategi Pemasaran. In *Jurnal Ilmiah Widya* (Vol. 4, Issue 1). Yogyakarta: Andi Offset.
- Trihantoyo, B. S. K. W. S. (2022). *Profil Kompetensi Profesionalisme Guru Dalam Menerapkan Thailand Basic Education Core Curriculum Di Bbanlanga School , Chana , Thailand Bella Silvia Kusuma Wardhana Syunu Trihantoyo*. 3.
- Wardah, Suhardi, S. (2023). Management of the Headmaster in Increasing the Professionalism of the Staff. *Journal of Education And Teknologi*, 6(3), 711–727.