

PENGARUH KOMPETENSI GURU DALAM PEMANFAATAN TIK DAN PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN SISWA SMAN 21 MAKASSAR

Riska Hanum¹, Aditya Chandra Setiawan²

¹ Universitas Negeri Surabaya; riska.21080@mhs.unesa.ac.id

² Universitas Negeri Surabaya; adityasetiawan@unesa.ac.id

INFO ARTIKEL

Kata kunci:

kompetensi guru;
pelayanan akademik;
kepuasan siswa

Riwayat artikel:

Diterima 2025-07-01

Direvisi 2025-07-02

Diterima 2025-07-04

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui gambaran kompetensi guru dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), pelayanan akademik, dan kepuasan siswa di SMAN 21 Makassar, serta untuk mengetahui pengaruh kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK dan pelayanan akademik terhadap kepuasan siswa SMAN 21 Makassar. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan uji analisis deskriptif, analisis regresi linear sederhana dan analisis regresi linear berganda. Sampel sebanyak 303 siswa SMAN 21 Makassar. Berdasarkan hasil analisis data tingkat kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK memiliki rata-rata 33,57, tingkat pelayanan akademik memiliki rata-rata 43,36, dan tingkat kepuasan siswa memiliki rata-rata 33,34. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan variabel kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan siswa SMAN 21 Makassar dengan besaran nilai T hitung > T tabel sebesar $2,387 > 1,650$. Kemudian variabel pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa SMAN 21 Makassar dengan besaran nilai T hitung > T tabel sebesar $3,072 > 1,650$. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan variabel kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK dan pelayanan akademik memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan siswa SMAN 21 Makassar dengan besaran F hitung > F tabel sebesar $6,876 > 3,03$.

Penulis yang sesuai:

Riska Hanum

Universitas Negeri Surabaya; riska.21080@mhs.unesa.ac.id

1. PERKENALAN

Pendidikan merupakan kunci utama dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs), khususnya pada poin keempat tentang pendidikan berkualitas dengan memastikan pendidikan yang berkualitas setara, inklusif serta mendukung kesempatan belajar seumur hidup bagi semuanya (Lestari et al., 2024). Untuk mewujudkannya, dibutuhkan guru yang berkompeten, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) serta pelayanan akademik yang baik. Pemanfaatan TIK dalam pembelajaran memungkinkan proses belajar menjadi lebih menarik, efisien, dan efektif (Fadilah,

Adinda, & Rahman, 2024). Guru yang berkompeten dalam TIK mampu meningkatkan kualitas pembelajaran dan mendorong kepuasan siswa. Undang-undang dan peraturan pemerintah juga menekankan pentingnya penguasaan TIK bagi pendidik (Nasional, 2007). Pendidik memiliki tanggung jawab terhadap diri sendiri dan siswa mereka untuk menjadi mahir dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Pembelajaran akan lebih maju, mudah beradaptasi, mudah diakses, dan mudah dipahami dengan kemahiran dalam TIK (Milasari & Nursiswi Nugraheni, 2024). Ketika siswa dapat memahami materi dengan mudah, mereka cenderung akan senang dengan pembelajaran mereka secara keseluruhan, dan kepuasan ini tumbuh selama pendidik mampu meningkatkan standar pembelajaran siswa.

Selain kompetensi TIK, pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan turut memengaruhi kenyamanan dan kepuasan siswa. Pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah akan meningkatkan persepsi positif siswa terhadap sekolah (Habibah & Bayu, n.d.). Tujuan layanan (*customer service*) adalah membuat pelanggan senang dengan memenuhi tuntutan mereka (Kotler & Keller, 2016). Salah satu cara sekolah memenuhi tujuannya adalah dengan memenuhi kebutuhan individu dari seluruh siswanya. Layanan akademik adalah segala sesuatu yang membantu siswa dengan cara tertentu, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam studi mereka. Oleh karena itu, kualitas layanan akademik dievaluasi dengan melihat tingkat komunikasi antara siswa dan tenaga kependidikan yang merupakan penyedia layanan, dan dengan mengamati hasilnya. Memberikan layanan dengan tujuan memberikan kepuasan siswa dapat meningkatkan kualitas sekolah.

Dalam penerapannya, masih ada tantangan dalam mengimplementasikan TIK dalam pembelajaran seperti keterbatasan pelatihan dan infrastruktur yang kurang memadai. Menurut (Wyman, Wang, Zhang, Sesunan, & Yolanda, 2023) mengatakan bahwa masih banyak guru yang telah mengikuti pelatihan TIK tetapi masih terdapat kesenjangan dalam penerapan teknologi dalam pembelajaran sehari-hari. Selain kompetensi guru dalam memanfaatkan TIK, pelayanan akademik yang berkualitas memiliki peranan penting dalam mendukung keberhasilan belajar siswa. Pelayanan akademik mencakup penyediaan informasi akademik, bimbingan belajar, serta administrasi pendidikan yang efisien. Pelayanan yang responsif dan profesional dapat meningkatkan kepuasan siswa terhadap proses pembelajaran dan hasil yang dicapai (Rahayu, Mustiningsih, & Sumarsono, 2021).

Dalam penerapannya di SMAN 21 Makassar bahwa kompetensi guru dalam memanfaatkan TIK berada pada kategori sedang ke tinggi, dapat dilihat dari sekolah telah mengimplementasikan aplikasi penilaian kinerja, penerapan kurikulum merdeka yang mendorong integrasi TIK dalam proses pembelajaran (Kurniati, 2018). SMAN 21 Makassar merupakan sekolah menengah atas negeri di kota Makassar yang telah menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Sekolah ini sudah mendapatkan akreditasi A dan aktif dalam mengimplementasikan kurikulum merdeka serta program-program peningkatan kompetensi guru terutama dalam pemanfaatan TIK dalam pembelajaran (Rahma, Azis, & Tikollah, 2024).

Meskipun semua guru di SMAN 21 Makassar telah mengintegrasikan dan meningkatkan keterampilan mereka dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ke dalam pelajaran mereka, sejumlah kecil pendidik memilih untuk tidak melakukannya. Guru telah menggunakan perangkat teknologi ke dalam proses pembelajaran mereka sendiri untuk membuat pelajaran lebih menarik, relevan, dan mudah diakses oleh siswa. Ada sejumlah faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan siswa di kelas, termasuk keterampilan guru dengan teknologi dan kualitas layanan yang ditawarkan kepada mereka. Kemampuan untuk memenuhi tuntutan siswa dan memberi mereka layanan akademik berkualitas tinggi akan mengarah pada kepuasan dan kepuasan siswa. Untuk memastikan bahwa siswa senang dengan layanan yang mereka dapatkan di SMAN 21 Makassar, layanan akademik sekolah selalu ditingkatkan untuk memenuhi persyaratan dan keinginan siswa.

Berdasarkan hasil beberapa penelitian diatas menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara pelayanan yang diberikan disekolah dengan kepuasan siswa, dan juga pengaruh kompetensi guru dapat mempengaruhi tingkat kepuasan siswa. Penulis berharap untuk mempelajari lebih lanjut tentang hubungan antara kepuasan siswa dan kemahiran guru dalam layanan akademik serta teknologi informasi dan komunikasi.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK dan pelayanan akademik terhadap kepuasan siswa SMAN 21 Makassar. Pendekatan asosiatif digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel atau lebih. Penelitian dilakukan di SMAN 21 Makassar dengan rentang waktu 13 maret-30 mei 2025. Populasi penelitian berjumlah 1.271 siswa, berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin (dengan tingkat kesalah 5%) diambil sampel sebanyak 303 siswa dengan teknik *proportional stratified random sampling*. Instrumen penelitian berupa angket (kuesioner) dengan *skala likert*, yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis deskriptif, uji asumsi klasik (uji normalitas, linearitas, multikolinearitas, autokorelasi), analisis regresi linear sederhana (uji T), dan analisis regresi linear berganda (uji F) untuk menguji hubungan antar variabel.

3. TEMUAN DAN DISKUSI

3.1 Temuan

Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui normal atau tidaknya distribusi data dalam penelitian berdasarkan pada data yang telah terkumpul. Peneliti menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan melihat pada *Exact test Monte Carlo*. Data dikatakan tidak normal apabila $P\text{-Value/Sig} < 0,05$. Apabila $P\text{-Value/Sig} > 0,05$ maka berdistribusi normal. Berikut hasil uji normalitas data dengan menggunakan SPSS IBM 22:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			303
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.39827483
Most Extreme Differences	Absolute		.052
	Positive		.027
	Negative		-.052
Test Statistic			.052
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.059
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		.063
	99% Confidence Interval		
	Lower Bound		.057
	Upper Bound		.069

a. Test distribution is Normal.

Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa nilai signifikasi pada *Monte Carlo Sig (2-tailed)* $0,063 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Pengujian ini dilaksanakan untuk mengetahui apakah dalam penelitian terdapat hubungan linier antara variabel. Dasar pengambilan keputusan uji linearitas antar variabel dilihat dari nilai *Sig. Deviation from Linearity*. Jika nilai *Sig.* > 0,05 maka hubungan antara variabel dependen dan independent dapat dikatakan linear, dan jika nilai *Sig.* < 0,05 maka hubungan antara variabel bebas dan terikat dikatakan tidak linear. Berikut hasil uji linearitas menggunakan SPSS IBM 22:

ANOVA Table					
		Sum of Squares	df	Mean Square	F Sig.
Kepuasan Siswa * Kompetensi Guru dalam Pemanfaatan TIK	Between Groups	(Combined)	40.785	85.098	1.689 .101
	Linearity		2.353	12.353	.779 .378
	Deviation from Linearity		38.432	75.490	1.819 .083
	Within Groups		887.519	2943	.019
Total			928.304	302	

Gambar 2. Hasil Uji Linearitas X_1 , Y

Berdasarkan hasil tabel uji linearitas variabel X_1 dan Y menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* 0,083 > 0,05. Dapat diartikan kedua variabel yaitu Kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK (X_1) dan Kepuasan siswa (Y) memiliki hubungan linear.

ANOVA Table					
		Sum of Squares	df	Mean Square	F Sig.
Kepuasan Siswa * Pelayanan Akademik	Between Groups	(Combined)	82.718	11	7.520 2.588 .004
	Linearity		32.112	132.112	11.051 <.001
	Deviation from Linearity		50.606	10	5.061 1.742 .071
	Within Groups		845.586	291	2.906
Total			928.304	302	

Gambar 3. Hasil Uji Linearitas X_2 , Y

Berdasarkan hasil tabel uji linearitas variabel X_2 dan Y menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* 0,071 > 0,05. Dapat diartikan kedua variabel yaitu Pelayanan akademik (X_2) dan Kepuasan Siswa (Y) memiliki hubungan linear.

c. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui korelasi antara dua variabel dependen. Pengambilan keputusan dalam pengujian ini apabila nilai *tolerance* > 0,1 serta nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10, maka dikatakan tidak mempunyai korelasi antara variabel terikat dan tidak terjadi multikolinearitas. Dan apabila apabila nilai *tolerance* < 0,1 serta nilai *variance inflation factor* (VIF) > 10, maka dikatakan mempunyai korelasi antara variabel terikat, sehingga terjadi multikolinearitas. Berikut hasil uji multikolinearitas menggunakan SPSS IBM 22:

Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
Model			Tolerance	VIF
1	Kompetensi Guru dalam Pemanfaatan TIK		.985	1.015
	Pelayanan Akademik		.985	1.015

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Gambar 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil tabel uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* pada variabel kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK (X_1) $0,985 > 0,1$ serta nilai VIF $1,015 < 10$, Adapun pada variabel pelayanan akademik (X_2) didapatkan nilai *tolerance* $0,985 > 0,1$ serta nilai VIF $1,015 < 10$. Maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat korelasi antara variabel dependen kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK (X_1) dan pelayanan akademik (X_2), sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

d. Uji Autokorelasi

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t-1 sebelumnya. Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Untuk mendeteksi autokorelasi dalam penelitian ini maka digunakan uji *Durbin Watson* (dW) dengan menggunakan SPSS IBM 22:

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.188 ^a	.035	.029	1.728	1.822

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Akademik, Kompetensi Guru dalam Pemanfaatan TIK

b. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Gambar 5. Hasil Uji Autokorelasi

Berdasarkan hasil tabel uji autokorelasi diketahui bahwa dW sebesar 1,822 nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel yang menggunakan signifikansi 0,05 dengan jumlah sampel 303 dan jumlah variabel bebas (k) adalah 2. Maka dari tabel didapatkan nilai dU = 1,803 dan nilai dL = 1,817. Maka dapat disimpulkan nilai $dU < dW < dL$ atau $1,803 < 1,822 < 2,182$ dapat dikatakan tidak ada autokorelasi negatif.

Hasil Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dilaksanakan untuk menguji hipotesis yang digunakan untuk menguji pengaruh kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK (X_1) dan pelayanan akademik (X_2) terhadap kepuasan siswa (Y) SMAN 21 Makassar dilakukan melalui uji T. Uji hipotesis parsial dilakukan secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Penelitian ini menggunakan uji T dengan perolehan T hitung dan nilai signifikansi. Dengan kriteria apabila tingkat nilai signifikansi (p-value) $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Apabila tingkat nilai signifikansi (p-value) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berikut merupakan hasil uji T yang telah dilakukan menggunakan SPSS IBM 22:

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	28.560	2.007		14.233
	Kompetensi Guru dalam Pemanfaatan TIK	.192	.080	.136	2.387

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Gambar 6. Hasil Uji T X_1, Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.633 ^a	.401	.399	.37104

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Guru dalam Pemanfaatan TIK

Gambar 7. Hasil Koefisiensi Determinasi X_1, Y

Berdasarkan tabel uji T menunjukkan hasil bahwa nilai T hitung pada variabel kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK (X_1) sebesar 2,387, maka nilai T hitung $> T$ tabel yaitu

1,650 dan nilai signifikansi sebesar $0,018 < 0,05$. Sehingga dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan artian bahwa kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa (Y) SMAN 21 Makassar.

Berdasarkan tabel hasil koefisiensi determinasi didapatkan hasil nilai koefisiensi determinasi (*R-Square*) yaitu 0,401. Hasil uji menyatakan bahwa variabel kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK (X_1) memberikan pengaruh terhadap variabel kepuasan siswa (Y) sebesar 40,1%.

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	26.809	2.130		12.587
	Pelayanan Akademik	.151	.049	.174	3.072

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Gambar 8. Hasil Uji T X_2, Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.682 ^a	.465	.463	.35063

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Akademik

Gambar 9. Hasil Koefisiensi Determinasi X_2, Y

Untuk variabel pelayanan akademik (X_2) memiliki nilai T hitung sebesar 3,072, maka T hitung > T tabel yaitu 1,650 dan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Sehingga dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan artian bahwa pelayanan akademik (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa (Y) SMAN 21 Makassar.

Berdasarkan tabel hasil koefisiensi determinasi didapatkan hasil nilai koefisiensi determinasi (*R-Square*) yaitu 0,465. Hasil uji menyatakan bahwa variabel pelayanan akademik (X_2) memberikan pengaruh terhadap variabel kepuasan siswa (Y) sebesar 46,5%.

Hasil Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda dilaksanakan untuk menguji hipotesis yang digunakan untuk menguji pengaruh kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK (X_1) dan pelayanan akademik (X_2) terhadap kepuasan siswa (Y) SMAN 21 Makassar secara simultan. nilai signifikansi menjadi dasar pengambilan keputusan. Variabel independen (X_1 dan X_2) memiliki dampak simultan terhadap variabel dependen (Y) jika nilai sig < 0,05. Selain itu, jika nilai $p > 0,05$, berarti X_1 dan X_2 tidak memiliki dampak apa pun terhadap Y secara bersamaan, maka H_0 diterima dan H_3 ditolak. Apabila tingkat nilai signifikansi (*p-value*) < 0,05, berarti X_1 dan X_2 memiliki dampak terhadap Y secara bersamaan, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Berikut merupakan hasil uji F yang telah dilakukan menggunakan SPSS IBM 22:

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	46.376	2	23.188	6.876
	Residual	1011.680	300	3.372	
	Total	1058.056	302		

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Akademik, Kompetensi Guru dalam Pemanfaatan TIK

Gambar 10. Hasil Uji F

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.819 ^a	.671	.669	.27544

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Akademik, Kompetensi Guru dalam Pemanfaatan TIK

Gambar 11. Hasil Koefisiensi Determinasi

Berdasarkan tabel Uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 6,876, Dimana F hitung > F tabel yaitu 3,03 dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK dan pelayanan akademik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan siswa SMAN 21 Makassar.

Berdasarkan hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa koefisien determinasi (*R Square*) 0,671 sehingga kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK (X_1) dan pelayanan akademik (X_2) secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa (Y) SMAN 21 Makassar dengan jumlah 0,671. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK (X_1) dan pelayanan akademik (X_2) mempengaruhi kepuasan siswa (Y) SMAN 21 Makassar sebesar 67,1%.

3.2 Diskusi

Tingkat Kompetensi Guru dalam Pemanfaatan TIK di SMAN 21 Makassar

Penelitian dilakukan salah satunya untuk mengetahui tingkat kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK di SMAN 21 Makassar. Berdasarkan hasil pengujian tingkat kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK di SMAN 21 Makassar menunjukkan bahwa tingkat kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK disekolah masuk dalam kategori sedang. Dengan demikian, tingkat kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK SMAN 21 Makassar sudah dapat dikatakan baik, tetapi masih ada beberapa aspek yang belum terpenuhi dan menyebabkan tingkat kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK belum maksimal.

Kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK (Munir, 2014) ada beberapa aspek yang dapat dilihat diantaranya kemampuan guru dalam mengintegrasikan TIK kedalam pembelajaran, menguasai pengoperasian komputer dan perangkat lainnya, serta teknik pembelajaran dengan menggunakan TIK. Dari beberapa indikator dapat dicerminkan oleh guru di SMAN 21 Makassar dalam proses pembelajaran. Guru yang berkompeten dalam pemanfaatan TIK harus bisa menggunakan berbagai alat perangkat lunak dan keras (komputer, proyektor, aplikasi pembelajaran online, dll) agar suasana belajar menjadi lebih inovatif dan menarik (Salmilah, 2017). Selain itu, guru juga harus mampu merancang pembelajaran yang memanfaatkan TIK secara efektif, agar dapat meningkatkan keterlibatan siswa dan mendukung penacapaian tujuan pembelajaran, seperti penggunaan platform pembelajaran daring yang dapat membantu siswa untuk belajar secara mandiri dan kolaboratif (Nhwenti, 2015). Semakin bagus dan tinggi kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK untuk proses pembelajaran yang diberikan kepada siswa maka semakin bagus dan tinggi dampak atau manfaat yang diterima baik itu guru maupun siswa yang merasakan.

Kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK menjadi salah satu upaya sekolah dalam meraih kepuasan siswa. Variabel ini masuk dalam kategori sedang bukan berarti sekolah kurang dalam memberikan pelatihan mengenai kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK yang berkualitas, namun ada faktor lain yang menjadikan kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK belum maksimal.

Tingkat Pelayanan Akademik di SMAN 21 Makassar

Penelitian dilakukan salah satunya untuk mengetahui tingkat pelayanan akademik di SMAN 21 Makassar. Berdasarkan pengujian diatas menunjukkan hasil tingkat pelayanan akademik di SMAN 21 Makassar dalam kategori sedang. Tingkat pelayanan akademik yang baik dapat meningkatkan kepuasan siswa dalam hal mendukung proses pembelajaran, dan dapat berkontribusi pada pencapaian akademik yang lebih baik.

Indikator pelayanan akademik menurut (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1983) yaitu *tangible, reability, responsiveness, assurance*, dan *emphaty*. Beberapa indikator pelayanan akademik sudah diterapkan pada SMAN 21 Makassar, seperti halnya ketersediaan informasi yang akurat, keahlian tenaga kependidikan, serta fasilitas yang mendukung dalam proses pembelajaran. Dalam memberikan pelayanan yang baik tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga interaksi antara guru, tenaga kependidikan dan siswa. Hubungan yang baik antara guru, tenaga kependidikan dan siswa dapat menciptakan suasana belajar yang positif dan mendukung perkembangan akademik siswa. Sekolah memiliki fasilitas yang mendukung juga menjadi salah satu faktor penting dalam pelayanan akademik, karena keterbatasan akses dapat menghambat proses pembelajaran dan mengurangi kepuasan siswa.

Tingkat pelayanan akademik di SMAN 21 Makassar dalam kategori sedang, bukan berarti kurang tetapi masih ada beberapa faktor yang lain yang menjadikan pelayanan akademik masih belum maksimal. Dengan memberikan tingkat pelayanan akademik yang baik dapat menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mendukung pencapaian akademik siswa. Dengan itu, perlu adanya komitmen dari seluruh pihak sekolah untuk terus berupaya meningkatkan pelayanan akademik yang diberikan.

Tingkat Kepuasan Siswa di SMAN 21 Makassar

Kepuasan siswa (Wattimena, 2023) merupakan perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan hasil yang diberikan. Dalam hal ini kepuasan siswa merupakan perasan individu yang muncul setelah melakukan perbandingan antara harapan siswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sekolah. Setiap siswa memiliki kriteria kepuasan masing-masing. Kepuasan siswa menurut (Kotler & Keller, 2016) dapat diukur dari kepuasan terhadap pengajaran, kepuasan terhadap fasilitas, kepuasan terhadap pelayanan, dan kepuasan umum.

Tingkat kepuasan siswa berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan siswa dalam hal pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh sekolah seperti pelayanan dalam kualitas pengajaran, fasilitas yang tersedia, dan dukungan akademik. Dengan demikian, sekolah dapat mengembangkan strategi dalam meningkatkan pelayanan akademik yang dapat meningkatkan kepuasan siswa. Tidak hanya berdampak pada pengalaman belajar siswa, tetapi juga pada prestasi akademik siswa. Oleh karena itu, sekolah harus selalu melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan untuk siswa agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan siswa secara efektif.

Pengaruh Kompetensi Guru dalam Pemanfaatan TIK Terhadap Kepuasan Siswa SMAN 21 Makassar

Berdasarkan hasil pengujian bahwa kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMAN 21 Makassar. Dapat diartikan bahwa H_1 diterima. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji regresi linear sederhana sebesar 0,401 artinya 40,1%. Hasil penelitian didukung oleh penelitian sebelumnya (Noviana, Melinda, & Burhanudin, 2024) yang menunjukkan hasil penelitian pengaruh kompetensi teknologi informasi komunikasi guru terhadap kepuasan siswa sebesar 35,6%. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa peningkatan kompetensi guru dalam bidang TIK secara signifikan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan siswa, dengan ini penting bagi guru untuk terus mengembangkan kemampuan TIK serta mampu menyederhanakan materi pembelajaran agar lebih mudah dipahami oleh siswa. Memberikan pelayanan yang maksimal, responsif, dan

adaptif terhadap teknologi menjadi kunci dalam menviptakan kepuasan siswa di era digital saat ini.

Kompetensi guru dalam menggunakan TIK tidak hanya berpengaruh dalam efektivitas pengajaran dan pembelajaran, tetapi berdampak pada kepuasan siswa. Menurut penelitian (Zhang, Qian, & Chen, 2024) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital secara langsung mempengaruhi kepuasan siswa sebesar 21,3%, sementara secara tidak langsung melalui pengalaman belajar dan keterlibatan belajar mencapai 78,7%. Dalam penelitian ini melihat bahwa penggunaan teknologi digital memiliki pengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan siswa. Pengaruh tidak langsung terjadi melalui peningkatan pengalaman belajar dan keterlibatan belajar.

Secara keseluruhan, kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan guru dalam menggunakan teknologi, sekolah dapat menciptakan pengalaman belajar yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan siswa. Oleh karena itu, pihak sekolah memberikan dukungan yang memadai dalam bentuk pelatihan yang diperlukan agar guru dapat memanfaatkan TIK secara efektif dalam proses pembelajaran.

Berdasarkan data yang didapatkan, kepuasan siswa berpengaruh secara signifikan dari kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK di SMAN 21 Makassar dan dapat dibuktikan dengan teori yang sudah ada dan didukung dengan hasil penelitian terdahulu. Pengaruh ini ditinjau dari beberapa aspek yang dijadikan indikator dalam penelitian ini. Apabila sekolah meningkatkan kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK dengan baik, maka dapat meningkatkan kepuasan siswa secara baik.

Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Siswa SMAN 21 Makassar

Berdasarkan hasil pengujian dan penelitian yang telah dilakukan menyatakan bahwa H_2 diterima, yang diartikan bahwa pelayanan akademik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa SMAN 21 Makassar. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji regresi linear sederhana sebesar Pelayanan akademik 0,465 artinya 46,5%. Pelayanan yang diberikan oleh sekolah seperti, layanan dalam proses pengajaran dan pembelajaran, fasilitas yang tersedia disekolah, interaksi antara guru, tenaga kependidikan, dan murid, serta pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Kualitas pelayanan diukur menggunakan model ServQual (Parasuraman et al., 1983) dengan indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Hasil penelitian didukung dalam penelitian yang telah dilakukan (Nduru & Ringo, 2021) menunjukkan bahwa pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 80,6%. Semakin baik pelayanan akademik, maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa. Penelitian yang dilakukan (Farahmandian, 2013) menyatakan bahwa kualitas layanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiwa. Teori Oliver mengenai *Expectation-Confirmation Theory* dalam (Greeshma, Vijay, & Kumar, 2025) menyatakan kepuasan merupakan hasil dari kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan. Jika sekolah mampu memenuhi kebutuhan siswa dalam hal pelayanan akademik, maka tingkat kepuasan siswa akan meningkat. Dalam hal ini, kepuasan merupakan hasil yang dirasakan antara harapan dan kenyataan yang diterima. Kepuasan siswa akan meningkat jika pelayanan yang diberikan dari sekolah dapat memenuhi kebutuhan dan terus diperbaiki dan ditingkatkan terus menerus.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan siswa SMAN 21 Makassar. Temuan dalam penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah dapat meningkatkan kepuasan siswa. Hal ini terlihat dalam beberapa aspek seperti kejelasan informasi akademik yang diberikan, responsivitas guru dan tenaga kependidikan dalam menangani kebutuhan siswa, serta kualitas fasilitas sarana prasarana penunjang proses pembelajaran.

Secara keseluruhan, pelayanan akademik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Dengan meningkatkan kualitas pengajaran dan pembelajaran, fasilitas yang diberikan dan tersedia, serta interaksi dengan guru, tenaga kependidikan dan siswa, sekolah dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik dan lebih memuaskan siswa. Oleh karena itu, penting bagi sekolah untuk memberikan dukungan yang memadai dalam bentuk pelatihan yang diperlukan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Dengan demikian, diharapkan kepuasan siswa terhadap pelayanan akademik dapat meningkat.

Pengaruh Kompetensi Guru dalam Pemanfaatan TIK dan Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Siswa SMAN 21 Makassar

Hasil penelitian menyatakan bahwa kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK dan pelayanan akademik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMAN 21 Makassar. Hal ini dibuktikan melalui uji regresi linear berganda yang menunjukkan nilai koefisiensi determinasi (R^2) sebesar 0,671 artinya 67,1%. Dengan ini, hasil uji hipotesis menyatakan H_3 diterima. Hasil penelitian didukung dengan penelitian yang dilakukan (Batdriyah, 2023) bahwa kompetensi guru dalam aspek pemanfaatan TIK dan kualitas pelayanan akademik mempengaruhi kepuasan peserta didik. Dengan menunjukkan hasil bahwa guru yang berkompeten dalam memanfaatkan TIK dan pelayanan akademik yang responsif serta berkualitas secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan siswa.

Dalam penelitian (Sriwahyuni, 2018) menyatakan bahwa profesionalisme guru yang mencakup kompetensi dalam pemanfaatan TIK dan pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan belajar siswa. Guru yang profesional memberikan pelayanan akan memuaskan dan meningkatkan motivasi siswa. Pemanfaatan TIK dalam pembelajaran tidak hanya membuat pembelajaran lebih menarik, tetapi juga memudahkan siswa dalam memahami materi yang rumit menjadi lebih mudah dipahami melalui visualisasi digital, serta meningkatkan hasil pembelajaran (Miftah, 2022).

Kualitas pelayanan akademik yang baik mampu membangun rasa kepuasan siswa karena mereka merasa didukung dan dapat memenuhi kebutuhan akademik secara optimal. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meliputi proses administratif yang cepat dan tepat, tetapi juga pendekatan secara personal yang menunjang hubungan positif antara guru, tenaga kependidikan serta siswa (Sahal & Rocky, 2024). Oleh karena itu, pelayanan akademik yang responsif, ramah, dan aktif menjadi salah satu kualitas utama dalam meningkatkan kepuasan siswa.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK dan pelayanan akademik secara simultan terhadap kepuasan siswa SMAN 21 Makassar. Temuan pada penelitian ini menyatakan bahwa pihak sekolah mempunyai peran utama dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk siswa agar siswa merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Guru memanfaatkan teknologi sebagai alat dan

media pembelajaran agar proses pembelajaran lebih menarik dan mudah dipahami oleh siswa serta membuat siswa merasakan kepuasan dengan hasil belajar yang diterimanya.

Kompetensi guru dalam pemanfaatan TIK dan pelayanan akademik merupakan dua faktor yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Keterlibatan kedua variabel itu dapat meningkatkan kualitas pengalaman belajar siswa dan berdampak pada keberhasilan akademik dan perkembangan potensi siswa. Sekolah diharapkan selalu memberikan pengembangan dan pelatihan profesional guru dalam meningkatkan layanan akademik, untuk menciptakan lingkungan belajar yang produktif, nyaman, dan memuaskan bagi seluruh siswa.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kompetensi guru dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) serta pelayanan akademik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan siswa di SMAN 21 Makassar, baik secara parsial maupun simultan. Semakin tinggi kompetensi guru dalam penggunaan TIK, semakin besar kepuasan siswa terhadap proses pembelajaran. Demikian pula, pelayanan akademik yang baik dan profesional turut meningkatkan kenyamanan dan kepuasan siswa. Secara umum, siswa merasa puas ketika pembelajaran dibantu dengan teknologi yang relevan dan ketika mereka menerima layanan akademik yang cepat, tepat, dan ramah. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi guru dan kualitas pelayanan akademik menjadi kunci penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang berkualitas dan memberikan kepuasan bagi siswa.

REFERENSI

- Batdriyah, J. (2023). Analisis kepuasan peserta didik terhadap kompetensi guru pendidikan agama islam di SMP Negeri 2 Maesan. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(1).
- Fadilah, A. D., Adinda, N. T., & Rahman, I. F. (2024). Mewujudkan pendidikan inklusif dan berkelanjutan dengan literasi digital: Peran teknologi di era Sdgs 2030. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 106–121.
- Farahmandian, S. (2013). *Perceived service quality and student satisfaction in higher education*. *iosr Journal of Business and Management*, 12(4), 65–74.
- Greeshma, P., Vijay, J., & Kumar, P. M. (2025). *The expectation confirmation theory : a service perspective*. *Gap Bodhi Taru: A Global Jurnal of Humanities*, 8(1), 10–18.
- Habibah, S., & Bayu, K. (n.d.). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta kabupaten Subang. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Unikom*, 2, 63–71.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Global Edition.
- Kurniati, K. (2018). Hubungan antara kompetensi manajerial kepala sekolah dan kemampuannya dalam aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dengan mutu pengelolaan SMA Negeri 21 Makassar. *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2(1), 1–12.
- Lestari, B. B., Nugraheni, N., Husain, F., Semarang, U. N., Tinggi, S., & Pati, T. (2024). Penerapan edukasi SDGS di lingkungan sekolah guna mendukung terwujudnya kesejahteraan pendidikan. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(10), 67–72.
- Miftah, M. (2022). Strategi peningkatan kualitas pembelajaran melalui pemanfaatan media pembelajaran berbasis tik. *diajar: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 1(3), 237–243.
- Milasari, & Nursiswi Nugraheni. (2024). Integrasi pendidikan konservasi dan teknologi untuk mewujudkan pendidikan inklusif dan berkualitas dalam pencapaian SDGs. *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*, 1(3), 119–125.
- Munir. (2014). Kerangka kompetensi tik bagi guru. In *Alfabeta*.
- Nasional, M. P. (2007). Peraturan menteri pendidikan nasional republik indonesia. *Menteri Pendidikan Nasional*.
- Nduru, E. K., & Ringo, L. S. (2021). Pengaruh pelayanan akademik terhadap tingkat kepuasan

- mahasiswa pada STMIK ITMI Medan. *Jurnal Global Manajemen*, 10(1), 152–162.
- Nhwenti, M. (2015). TPACK Constructs : A sustainable pathway for teachers professional development on technology adoption. *Creative Education*, 6(September), 1697–1709.
- Noviana, A., Melinda, L. D., & Burhanudin, J. (2024). Pengaruh kompetensi teknologi informasi komunikasi guru terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 3 Bandung. *Atrabis Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 10(1), 196–208.
- Parasuraman, A. P., Berry, L. I., & Zeithaml, V. A. (1983). *Servqual a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahayu, N., Mustiningsih, M., & Sumarsono, R. B. (2021). Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan dan prestasi peserta didik. *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, Dan Pengelolaan Pendidikan*, 1(10), 825–837.
- Rahma, S., Azis, M., & Tikollah, M. R. (2024). Pengaruh pelatihan mandiri menggunakan platform merdeka mengajar terhadap kompetensi guru di SMA Negeri 21 Makassar. *Ekoma : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 2072–2081.
- Sahal, M., & Rocky, moho putra. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa (Studi kasus : mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Jakarta). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 12–16.
- Salmilah. (2017). *Development of ict training models for teachers based on ict cft (ict- competency framework for teacher)*. *ojs unnm icesat*, (July), 168–175.
- Sriwahyuni. (2018). Pengaruh profesionalisme guru terhadap kepuasan belajar peserta didik di Sma Negeri 9 Sinjai. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9).
- Wattimena, R. A. (2023). Pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen pengguna rokok sampoerna avolution slim menthol. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(2), 600–605.
- Wyman, O., Wang, C., Zhang, M., Sesunan, A., & Yolanda, L. (2023). Peran teknologi dalam transformasi pendidikan di indonesia. *Kemdikbud*, 4(2), 1–88.
- Zhang, X., Qian, W., & Chen, C. (2024). *The effect of digital technology usage on higher vocational student satisfaction: the mediating role of learning experience and learning engagement*. *Frontiers in Education*, 9(December), 1–13.