



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 5264-5282

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kependidikan Dalam Mutu Layanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa (Studi di SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang)

Rezka Suci Ramadhanti^{1✉}, Eneng Muslihah², Anis Fauzi³

UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Email: Rezkasuci04@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis profesionalisme tenaga kependidikan, mengetahui mutu layanan administrasi, mengetahui kepuasan siswa terhadap profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi, serta mengetahui seberapa besar pengaruh profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif deskripsi. Dengan menggunakan persamaan rumus slovin, didapatkan sampel sebanyak 160 responden yang terpilih berdasarkan teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel ini didasarkan pada kelas. Teknik pengumpulan data kuesioner dengan menggunakan skala likert. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi tunggal dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, profesionalisme tenaga kependidikan secara signifikan terhadap kepuasan siswa di SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang dapat diketahui besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,734. Dari output tersebut diperoleh koefisien administrasi (R square) sebesar 0,539 yang mengandung pengertian bahwa variabel bebas profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi terhadap variabel terikat kepuasan siswa adalah sebesar 52,7%. Hal ini menunjukkan variabel bebas mempengaruhi variabel terikat sebesar 52,7% sedangkan 47,3% dipengaruhi oleh variabel lain. Simpulan dari penelitian ini yaitu H_a diterima pada setiap uji hipotesis. Profesionalisme tenaga kependidikan dan mutu layanan administrasi secara menyeluruh memberikan kontribusi terhadap kepuasan siswa. Semakin tinggi profesionalisme tenaga kependidikan dan mutu layanan administrasi maka semakin tinggi pula kepuasan siswa.

Kata Kunci: *Profesionalisme, Tenaga Kependidikan, Mutu Layanan Administrasi, Kepuasan Siswa*

Abstract

This study aims to analyze the professionalism of educational staff, determine the quality of administrative services, determine student satisfaction with the professionalism of educational staff in the quality of administrative services, and find out how much influence the professionalism of educational staff has in the quality of administrative services on student satisfaction at SMAN 1 and MAN 1 Pandeglang. This study uses a quantitative approach used in research using quantitative description methods. By using the Slovin formula equation, a sample of 160 respondents was obtained, which was selected based on the *purposive sampling technique*. This sampling technique is based on questionnaire data collection techniques using a Likert scale. The data were analyzed using descriptive analysis, single regression analysis, and multiple regression analysis. The results of the study show that first, the professionalism of teaching staff significantly affects student satisfaction at SMAN 1 and MAN 1 Pandeglang. It can be seen that the value of the correlation or relationship (R) is equal to 0.734. From this output, an administrative coefficient (R square) of 0.539 is obtained, which implies that the independent variable of the professionalism of teaching staff in the quality of administrative services for the dependent variable is student satisfaction of 52.7%. This shows that the independent variable affects the dependent variable by 52.7%, while 47.3% is influenced by other variables. The conclusion of this study is that H_a is accepted in each hypothesis test. The professionalism of the teaching staff and the overall quality of administrative services contribute to student satisfaction. The higher the professionalism of the teaching staff and the quality of administrative services, the higher the student satisfaction.

Keywords: *Professionalism, Education Personnel, Administrative Service Quality, Student Satisfaction*

PENDAHULUAN

Tenaga kependidikan ialah sesuatu hal yang sangat utama pelaksanaan pendidikan, melaksanakan kegiatan mendidik, membimbing, memeriksa, meningkatkan, mengelola dan melakukan suatu pelayanan khusus dalam bidang kependidikan.

Di suatu kelompok kinerja dapat sangat berpengaruh untuk tercapainya suatu tujuan kelompok, kinerja dapat dikatakan dalam arti kerja yang bisa menghasilkan secara kualitas maupun kuantitas jika seorang melaksanakan tanggung jawabnya. Sebuah perkembangan yang dilandasi suatu pengetahuan, keterampilan, sikap, dan keahlian untuk menghasilkan suatu ialah kinerja. Sesuatu yang dapat membuat layanan menjadi berkualitas, yaitu:

- 1) Efek dari manusia dalam melayani konsumen mesti mempunyai keahlian melayani konsumen dengan sigap dan cepat. Selain itu, staff pun mesti mempunyai keahlian dalam berinteraksi, berattitude, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap konsumen.
- 2) Layanan yang bagus mesti memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung kesigapan, dan ketelitian pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki mesti dilengkapi oleh kecanggihan teknologi masa sekarang. Oleh karena itu sarana dan prasaran mesti

dilakukan oleh manusia yang profesional. Maka dapat disebutkan hal tersebut dapat saling berkaitan.

Sesuatu yang begitu berpengaruh dalam berkembangnya sebuah lembaga pendidikan yaitu konsumen/pelanggan. Oleh sebab itu pelayanan kepada konsumen ialah sebuah hal yang wajib bagi suatu kehidupan dalam lembaga pendidikan. Maka manusia diperlukan SDM yang dapat dipercaya. Kualitas SDM yang berperan merencanakan, melaksanakan dan membimbing lembaga perlu diperhatikan.

Untuk melaksanakan tercapainya suatu tujuan pendidikan, maka diperlukan kerjasama antar setiap komponen dalam pendidikan tersebut, di antaranya pegawai. Tugas pegawai adalah mengelola administrasi sekolah dalam membantu kelancaran proses pembelajaran, karena itu salah besar bila kita meremehkan arti pentingnya andil pegawai dalam proses pendidikan. Untuk membentuk baik atau tidaknya kepribadian manusia pendidikan sangat begitu penting. Menyadari pentingnya lembaga pendidikan maka satuan pendidikan sekolah/madrasah berusaha untuk memberikan pendidikan yang terbaik. Dalam Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 menyatakan bahwa standar nasional kependidikan, sarana prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan yang harus ditingkatkan secara berencana dan berkala. Pengembangan standar nasional pendidikan serta pemantauan dan pelaporan pencapaiannya secara nasional dilaksanakan oleh suatu badan standarisasi, penjaminan, dan pengendalian mutu pendidikan, adanya standar tersebut bertujuan untuk mendapatkan kualitas pelayanan bagi semua lembaga pendidikan.

Tenaga administrasi sekolah ialah tenaga kependidikan yang berwenang memberikan dukungan layanan administrasi agar terlaksananya proses pendidikan di sekolah. Mulyono mengatakan bahwa Administrasi Pendidikan ialah proses suatu kegiatan atau suatu aktivitas yang selalu terulang. Kumpulan aktivitas tersebut dilakukan agar mencapai suatu tujuan yang jelas dalam membagi pekerjaan/tugas yang telah ditetapkan. Dengan keberadaan tenaga administrasi sangat penting untuk kemajuan suatu lembaga pendidikan. Dibutuhkan keahlian dan keterampilan yang memacu dibidang administrasi. Dalam Permendiknas Nomor. 24 Tahun 2008 mengenai Standar Tenaga Administrasi madrasah, dinyatakan bahwa "standar tenaga administrasi madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan dan petugas layanan khusus madrasah". Yang termasuk pelaksana urusan terdiri dari administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi humas, administrasi pengarsipan (tata usaha), administrasi kesiswaan, dan administrasi kurikulum. Sedangkan yang termasuk

petugas layanan khusus adalah penjaga madrasah, tukang kebun, tenaga kebersihan, pengemudi, dan lain-lain.

Untuk memenuhi kebutuhan siswa yang sesuai dengan standar, maka sekolah/madrasah harus mampu memberikan beberapa pelayanan, salah satunya pelayanan administrasi pendidikan. Pelayanan yang berkaitan dengan administrasi pendidikan ialah pelayanan yang meliputi seluruh pelaksanaan operasional madrasah/sekolah. Oleh itu mesti dilakukan pengelolaan yang maksimal dalam memberikan pelayanan administrasi di madrasah/sekolah. Layanan yang mesti diberikan oleh madrasah/sekolah bagi siswanya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktifitas siswa di madrasah/sekolah., kurikulum dan administrasi sekolah yang teratur. Setiap siswa mempunyai kebutuhan dan harapan yang berbeda satu sama lain terhadap pelayanan administrasi yang diterimanya di madrasah/sekolah. Salah satu respon madrasah/sekolah yang baik dan berkualitas adalah kepuasan siswa, karena dengan kepuasan siswa dapat mencerminkan kualitas madrasah/sekolah itu sendiri yang kemudian prestasi belajar siswa menjadi meningkat.

Dalam penelitian ini pelayanan administrasi pendidikan tersebut mencakup hal-hal sebagai berikut yaitu kesiswaan, perpustakaan, kurikulum, sarana dan prasarana, serta ketata usahaan. Karena bagian tersebut yang seringkali berhubungan atau berinteraksi dengan siswa dalam pelaksanaannya. Maka penelitian ini dilakukan kepada staff administrasi yang bersangkutan dan kepada siswa sebagai pelanggan yang menggunakan jasa administrasi pendidikan.

Berdasarkan paparan diatas, penulis tertarik untuk mengetahui dan mendalami Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kependidikan Dalam Mutu Layanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa (Studi di SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang).

TINJAUAN PUSTAKA

a. Pengertian Profesionalisme Tenaga Kependidikan

Profesionalisme berasal dari bahasa inggris professionalism yang secara leksikal berarti sifat profesional. Menurut Jasin, Anwar profesionalisme dapat diartikan sebagai komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus-menerus, mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan profesinya itu.

Seorang profesional menjalankan pekerjaan dengan tuntutan profesi atau dengan kata lain memiliki kemampuan dan sikap sesuai dengan tuntutan profesinya. Seorang

profesional menjalankan kegiatannya berdasarkan profesionalisme, dan bukan secara amatiran.

Profesionalisme bertentangan dengan amatirisme. Seorang profesional akan terus menerus meningkatkan mutu karyanya secara sadar, melalui pendidikan dan pelatihan.

Berdasarkan Pasal 39 ayat (1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang mana tercantum dalam pasal 1 bahwa yang termasuk pada Standar Nasional Pendidikan adalah "Kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Standar Nasional Pendidikan memiliki fungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan penelitian nasional yang bermutu".

Dalam mengoperasionalkan standar nasional pendidikan pemerintah telah membentuk badan yang bertugas memantau, mengembangkan dan melaporkan tingkat pencapaian standar nasional pendidikan disempurnakan secara terencana, terarah dan terencana badan tersebut adalah Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP), BSNP ini memiliki beberapa wewenang diantaranya yaitu:

- 1) Mengembangkan standar nasional pendidikan
- 2) Menyelenggarakan ujian nasional
- 3) Memberikan rekomendasi kepada pemerintah dan pemerintah daerah dalam penjaminan dan pengendalian mutu
- 4) Merumuskan kriteria kelulusan dari satuan pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah.

Standar Nasional Pendidikan, yang diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 Tahun 2005 yang kini diubah menjadi 32 Tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan perlu diselaraskan dengan dinamika perkembangan masyarakat, lokal, nasional, dan global guna mewujudkan fungsi dan tujuan pendidikan nasional. Standar Kompetensi Lulusan, Standar Isi, Standar Proses, dan Standar Penilaian; yang bersama-sama membangun kurikulum pendidikan; penting dan mendesak untuk disempurnakan. Selain itu, ide, prinsip dan norma yang terkait dengan kurikulum dirasakan penting untuk dikembangkan secara komprehensif dan diatur secara utuh pada satu bagian tersendiri.

Secara singkat, profesi tenaga kependidikan adalah pekerjaan yang dilakukan seseorang berkaitan dengan proses penyelenggaraan pendidikan yang dapat menghasilkan dan dilakukan dengan kemahiran, keterampilan, dan kecakapan tertentu serta didasarkan norma berlaku. Selain itu tenaga kependidikan pun harus bertanggung jawab dan amanah sebagaimana Allah SWT berfirman:

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”(Q.S An-nisa ayat 58).

Ayat di atas menjelaskan tentang tanggung jawab dan amanah serta mampu berlaku adil. Kaitannya dengan profesionalisme tenaga kependidikan yaitu bahwa tenaga kependidikan dapat dikatakan profesional jika sudah mampu bertanggung jawab serta amanah dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan poksi yang diamanahkan kepadanya.

b. Pengertian Mutu Layanan Administrasi Pendidikan

Administrasi pendidikan ialah sebuah proses aktivitas kompleks. Administrasi dalam pendidikan mencakup aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan pada umumnya. Berbeda dengan administrasi sekolah yaitu aktivitas-aktivitas yang definit dalam mengelola pendidikan di sekolah hingga dapat mengetahui adanya administrasi pada universitas dan lainnya. Itu semua meliputi bagian dari administrasi pendidikan. Mutu merupakan dasar atas kebutuhan untuk membetulkan keadaan kinerja untuk setiap kependidikan.

Kualitas juga mempunyai aspek, yang pertama, spesifik dalam kinerja operasional utama dari produk inti. Kedua, karakter penambahan. Ketiga, keahlian, ialah minim untuk tidak layak pakai. Keempat, keserasian dalam penekanan yang sudah ditentukan. Kelima, kekuatan, adalah seberapa kuat dan selama apa produk itu bisa dipakai. Keenam, layanan yang mencakup ketepatan, keterampilan, ketepatan, kepuasan, atau pelayanan yang memuaskan. Ketujuh, keindahan, yaitu ketertarikan produk kepada penglihatan. Kedelapan, kualitas produk yang berkaitan antara tanggung jawab atas jasa yang diberikan.

Dikutip Tjiptono dalam buku konsep dasar pemasaran & perilaku konsumen, kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan ialah “suatu penyajian produk atau jasa sesuai keukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan penyampaian setidaknnya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan konsumen. Mutu ialah suatu kondisi pergerakan yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan meningkatkan harapan pihak yang menginginkan.

Dari definisi diatas bahwa mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi

harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan, adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen.

c. Pengertian Kepuasan Siswa

Untuk mendapatkan gambaran mengenai konsep kepuasan, berikut diberikan beberapa definisi para ahli:

- 1) Chandra dan Tjiptono mendefinisikan kepuasan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai
- 2) Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan seseorang senang atau kecewa yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.
- 3) Biong menjelaskan kepuasan sebagai sebuah konsekuensi atau akibat atas pengalaman satu pihak terhadap pihak lain untuk memenuhi norma-norma atau aturan-aturan dengan harapan-harapannya.
- 4) Kepuasan didefinisikan Muhmin sebagai sebuah keadaan kasih sayang yang positif dihasilkan dari penilaian perusahaan terhadap seluruh aspek dari hubungan bekerjanya dengan perusahaan lain.
- 5) Assael menyebutkan bahwa seorang pelanggan yang puas merupakan penjual perorang terbaik. Pelanggan yang puas akan mempengaruhi rekan-rekannya dan kecenderungan membeli, pelanggan yang tidak puas akan menghambat penjualan.

Hasil kepuasan pelanggan disebut juga dengan mutu, karena mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Mutu ini bisa disebut sebagai mutu yang hanya ada di mata orang yang melihatnya. Ini merupakan definisi yang sangat penting. Sebab, ada satu resiko yang sering sekali kita abaikan dari definisi ini, yaitu kenyataan bahwa para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terhadap mutu. Dan mereka melakukan penilaian tersebut dengan merujuk pada produk terbaik yang bisa bertahan dalam persaingan.

Banyak pakar yang mendefinisikan mengenai kepuasan pelanggan. Engel mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pengguna jasa

sebuah lembaga, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*out come*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan pakar pemasaran, Kotler menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka, kita sebagai lembaga yang memasok produk perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan.
- b) Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan pengalaman yang mereka dapatkan kepada teman-teman mereka.

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk.

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan metode survei dengan jenis penelitian korelasi. Menurut Subhan, Korelasi yang dimaksud ialah untuk mendapatkan informasi hubungan antar variabel, dan metode kuantitatif ialah metode yang menutirkan dan menguraikan data yang berkaitan dengan fakta, kondisi, dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung.

Penelitian yang digunakan yaitu 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Variabel bebas ialah profesionalisme tenaga kependidikan (X1) dan mutu layanan administrasi (X2), sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan siswa (Y).

Jenis penelitian survey tersebut dapat diperolehnya data mengenai seberapa Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kependidikan Dalam Mutu Layanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang. Melalui kuesioner atau googledoc yang disebar di SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang. Dalam kegiatan survei informasi dikumpulkan dari seluruh populasi, hal ini jelas berbeda penelitian survey ialah

penelitian yang akan diambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pendukung dalam penelitian tersebut.

Instrument penelitian berbentuk instrument penilaian Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kependidikan Dalam Mutu Layanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa.

HASIL DAN PENELITIAN

Deksripsi data menyajikan secara deksriptif tingkat ketercapaian masing-masing variabel penelitian yaitu: Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kependidikan Dalam Mutu Layanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa.

1. Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Siswa

Pengujian hipotesis 1 yaitu menguji adakah pengaruh positif Profesionalisme Tenaga Kependidikan (X_1) terhadap kepuasan Siswa (Y). Diperoleh nilai signifikansi profesionalisme tenaga kependidikan (X_1) terhadap kepuasan siswa (Y) adalah $0,007 < 0,05$. Hal ini berarti variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel independen dan nilai t Hitung $2,719 > 1,976$. Maka, $H_1 \neq 0$ (H_0 ditolak dan H_1 diterima) terdapat pengaruh profesionalisme tenaga kependidikan terhadap kepuasan siswa. Dengan demikian, variabel Profesionalisme Tenaga Kependidikan berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa

2. Pengaruh Mutu Layanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa

Pengajuan hipotesis 2 yaitu menguji adakah pengaruh positif Mutu layanan administrasi (X_2) terhadap kepuasan siswa (Y). Diperoleh nilai signifikansi Mutu layanan administrasi (X_2) terhadap kepuasan siswa (Y) adalah $0,002 < 0,05$. Hal ini berarti variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel independen dan nilai t Hitung $3,218 > 1,976$. Maka, $H_1 \neq 0$ (H_0 ditolak dan H_1 diterima) terdapat pengaruh mutu layanan administrasi terhadap kepuasan siswa. Dengan demikian, variabel Profesionalisme Tenaga Kependidikan berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa.

3. Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kependidikan Dalam Mutu Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa

Pengajuan hipotesis 3 dalam penelitian ini adalah pengaruh profesionalisme tenaga kependidikan (X_1) dalam mutu layanan administrasi (X_2) terhadap kepuasan siswa (Y). Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh profesionalisme tenaga kependidikan (X_1) dalam mutu layanan administrasi (X_2) terhadap kepuasan siswa (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ hal ini berarti variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikansi terhadap

variabel dependen dan pengujian pada variabel X1 adalah t hitung $2,719 > t$ tabel $1,976$ sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, pengujian pada variabel X2 adalah t hitung $3,218 > t$ tabel $1,976$ sehingga dapat disimpulkan bahwa profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Pengujian signifikansi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keberartian variabel profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi terhadap kepuasan siswa. Uji signifikansi menggunakan uji t . Uji t digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara serentak mempengaruhi variabel dependen. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah variabel profesionalisme tenaga kependidikan (X1) dalam mutu layanan administrasi (X2) mempengaruhi variabel kepuasan siswa (Y).

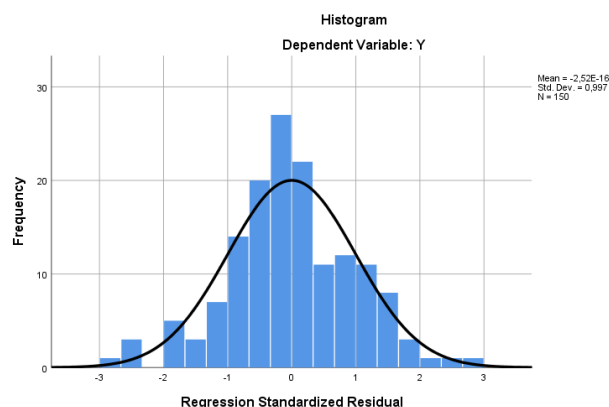
A. Pengujian Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Karena model regresi dianggap sukses jika mempunyai hasil dari nilai residual yang terdistribusi secara teratur, untuk memastikan apakah residual atau variabel pengganggu dalam model terdistribusi secara teratur, digunakan uji normalitas. Dalam penelitian ini, distribusi model regresi dinilai menggunakan grafik histogram dan plot probabilitas normal.

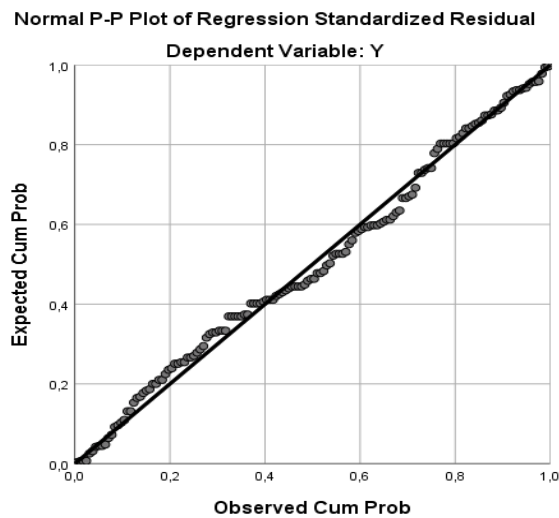
Dasar pengambilan keputusan:

- Asumsi normalitas dianggap terpenuhi oleh model regresi ketika data menyebar di atas diagonal dan bergerak ke arah yang sama dengan garis diagonal atau grafik histogram. Polanya jelas didistribusikan secara teratur sebagaimana dibuktikan oleh ini.
- Sebaliknya, jika data menyebar luas dari diagonal garis, model regresi tidak memenuhi dugaan normalitas, yang menunjukkan bahwa pola distribusi tidak normal.



Uji Normalitas Grafik Histogram

Berdasarkan uji histogram untuk normalitas bahwa mengikuti garis histogram distribusi normal sehingga data dapat dikatakan berdistribusi normal.



Uji Normalitas P-Plot Regresi Standar Residual

Berdasarkan gambar 2 diatas menunjukkan bahwa dapat dijelaskan gambar P-Plot menunjukkan bahwa normal *Probability Plot* karena memiliki titik-titik (data) yang menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal. Maka data mempunyai distribusi normal. Untuk lebih memperkuat uji normalitas diatas maka peneliti melakukan uji Kolmogrov-Smirnov-Test.

Hasil Uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov-Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	5,48818533
Most Extreme Differences	Absolute	,054
	Positive	,054
	Negative	-,049
Test Statistic		,054
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

- c. Lilliefors Significance Correction
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 20

Berdasarkan uji statistik uji normalitas menggunakan uji Kolmogrov-Semirnov-Test bahwa hasil ujian data berdistribusi normal dibuktikan dengan nilai p value diatas 0,05 yaitu dinilai 0,200 sehingga data dapat dikatakan berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan kepengumuman yang lain. Uji heteroskedastisitas yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan uji glistter.

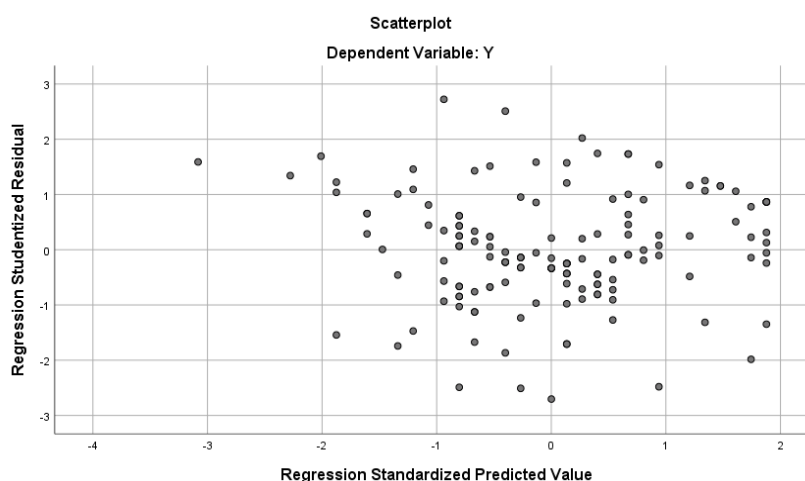
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.
		B	Std. Error	d Coefficients Beta		
1	(Constan t)	2,542	3,243		,784	,434
	X1	,347	,191	,188	1,815	,072
	X2	-,331	,212	-,183	-1,565	,120
	X3	,294	,215	,178	1,365	,174
	X4	-,227	,263	-,120	-,864	,389

a. Dependent Variable: RESABS

Berdasarkan uji statistika dengan uji gleser menunjukkan bahwa nilai probility dari masing-masin variabel independen memiliki nilai di atas 0,05 sehingga dapat dikatakan data terbebas dari masalah heteroskedastisitas.



Hasil Uji Scatterplot

Berdasarkan uji heteroskedastisitas menggunakan scatterplot menunjukkan bahwa gambar scatterplot tidak membentuk pola tertentu sehingga dapat dikatakan bebas masalah heteroskedastisitas.

B. Pengajuan Hipotesis

1. Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independent secara signifikan terhadap variabel dependent. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka secara bersama-sama variabel independent memiliki pengaruh terhadap variabel dependent, dimana tingkat signifikan yang digunakan 5%.

Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressi on	347,745	4	86,936	42,465	,000 ^b
	Residual	296,848	145	2,047		
	Total	644,593	149			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3

Berdasarkan uji F bahwa variabel X4, X1, X2, X3 berpengaruh simultan dan layak terhadap Y ditandai dengan nilai p value dibawah 0.05

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

a) Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Siswa

Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme tenaga kependidikan (X1) terhadap kepuasan siswa (Y) analisisnya menggunakan analisis regresi linier. Data diolah dengan menggunakan bantuan program IBM SPSS statistik. Berikut adalah ringkasan hasil regresi sederhana antara variabel X1 terhadap Y sebagai berikut:

Data Hasil Analisis Regresi Sederhana (X1 terhadap Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
	X1	,216	,079	,195	2,719	,007

a. Dependent Variable : Y

Dasar pengambil keputusan :

- 1) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka $H_0 = 0$
- 2) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka $H_0 \neq 0$

Berdasarkan dengan hasil data tabel 4.14 diperoleh nilai signifikansi profesionalisme tenaga kependidikan (X1) terhadap kepuasan siswa (Y) adalah $0,007 < 0,05$. Hal ini berarti variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel independen dan nilai t Hitung $2,719 > 1,976$. Maka, $H_1 \neq 0$ (H_0 ditolak dan H_1 diterima) terdapat pengaruh profesionalisme tenaga kependidikan terhadap kepuasan siswa.

Dengan demikian, variabel Profesionalisme Tenaga Kependidikan berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa.

b) Pengaruh Mutu Layanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa

Untuk mengetahui hipotesis tersebut digunakan uji regresi sederhana. Uji regresi sederhana digunakan untuk mencari pengaruh antara satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Data diolah dengan menggunakan bantuan program IBM SPSS statistik. Berikut adalah ringkasan hasil regresi sederhana anthrax variabel X2 terhadap Y sebagai berikut:

Data Hasil Analisis Regresi Sederhana (X2 Terhadap Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	X2	,283	,088	,260	3,218	,002

a. Dependent Variable: Y

Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka $H_0 = 0$
- 2) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka $H_0 \neq 0$

Berdasarkan dengan hasil data tabel 4.15 diperoleh nilai signifikansi Mutu layanan administrasi (X2) terhadap kepuasan siswa (Y) adalah $0,002 < 0,05$. Hal ini berarti variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel independen dan nilai t

Hitung $3,218 > 1,976$. Maka, $H_1 \neq 0$ (H_0 ditolak dan H_1 diterima) terdapat pengaruh mutu layanan administrasi terhadap kepuasan siswa.

Dengan demikian, variabel Profesionalisme Tenaga Kependidikan berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa.

c) Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kependidikan Dalam Mutu Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa

Untuk menguji hipotesis ketiga tersebut digunakan uji regresi ganda menguji apakah ada pengaruh positif antara profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi terhadap kepuasan siswa. Uji regresi ganda digunakan untuk meramalkan bagaimana dua atau lebih variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Data diolah dengan menggunakan bantuan program IBM SPSS. Berikut adalah ringkasan hasil regresi ganda 2 prediktor X_1 dan X_2 terhadap Y

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,264	,063		4,158	,000
	X1	,216	,079	,195	2,719	,007
	X2	,283	,088	,260	3,218	,002

a. Dependent Variable: Y

Dasar pengambil keputusan:

1. Apabila t hitung $>$ t tabel maka $H_1: \neq 0$
2. Apabila t hitung $<$ t tabel maka $H_0 = 0$

Dari tabel 4.16 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh profesionalisme tenaga kependidikan (X_1) dalam mutu layanan administrasi (X_2) terhadap kepuasan siswa (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ hal ini berarti variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikansi terhadap variabel dependen dan pengujian pada variabel X_1 adalah t hitung $2,719 >$ t tabel $1,976$ sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, pengujian pada variabel X_2 adalah t hitung $3,218 >$ t tabel $1,976$ sehingga dapat disimpulkan bahwa profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Pengujian signifikansi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keberartian variabel

profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi terhadap kepuasan siswa. Uji signifikansi menggunakan uji t. uji t digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara serentak mempengaruhi variabel dependen. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah variabel profesionalisme tenaga kependidikan (X1) dalam mutu layanan administrasi (X2) mempengaruhi variabel kepuasan siswa (Y).

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan software SPSS, diperoleh data sebagai berikut:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,734 ^a	,539	,527	1,43081	1,980

- a. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3
- b. Dependent Variable: Y

Dari tabel diatas diketahui besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,734. Dari output tersebut diperoleh koefisien administrasi (R square) sebesar 0,539 yang mengandung pengertian bahwa variabel bebas profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi terhadap variabel terikat kepuasan siswa adalah sebesar 52,7%. Hal ini menunjukkan variabel bebas mempengaruhi variabel terikat sebesar 52,7% sedangkan 47,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan di SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang, sebagai sampel dalam penelitian penulis yang berjudul Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kependidikan Dalam Mutu Layanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di SMAN 1 dan MAN 1 Pandeglang, serta pengujian data secara statistik maka dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Hasil penelitian Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Siswa di MAN 1 Pandeglang, Berdasarkan hasil uji hipotesis pertama menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara profesionalisme tenaga kependidikan terhadap kepuasan siswa. Berdasarkan output SPSS, X1 *profesionalisme tenaga kependidikan* menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,007 dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $2,719 > 1,976$ hal ini menunjukkan bahwa variabel profesionalisme tenaga kependidikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa. Hal ini berarti bahwa profesionalisme tenaga kependidikan dapat memberikan dampak yang baik sehingga

kepuasan siswa sangat terpenuhi dan sebaliknya apabila profesionalisme tenaga kependidikan tidak bekerja baik atau kurangnya profesional ini dapat berimplikasi pada kurangnya kepuasan siswa di sekolah.

Hasil penelitian Pengaruh Mutu Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa di MAN 1 Pandeglang, Berdasarkan uji hipotesis kedua menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara Mutu layanan administrasi terhadap kepuasan siswa. Berdasarkan output SPSS, X^2 *Mutu Layanan Administrasi* menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,002 dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $3,218 > 1,976$ hal ini menunjukkan bahwa variabel mutu layanan administrasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan administrasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Layanan administrasi yang baik memberikan kepuasan terhadap siswa dan sebaliknya layanan administrasi yang rendah dapat berimplikasi pada kurangnya kepuasan siswa di sekolah. Setelah melaksanakan penelitian SMAN 1 Pandeglang, menurut peneliti berdasarkan beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa mutu layanan administrasi yang baik akan memberikan kemudahan, efektif dan efisien dalam proses pelaksanaan kegiatan administrasi di sekolah sehingga dapat menimbulkan dampak positif dalam penggunaannya.

Hasil penelitian Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kependidikan dalam Mutu Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa di MAN 1 Pandeglang. Berdasarkan hasil uji hipotesis ketiga diperoleh bahwa profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa, profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi dalam proses pendidikan dalam pelayanan di sekolah telah memberikan dampak yang baik bagi kepuasan siswa dilihat dari profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi merupakan subjek dan kepuasan siswa merupakan objek. Profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi memberikan dampak positif bagi kepuasan siswa hal ini dibuktikan dengan uji t pengujian pada variabel X_1 adalah t hitung $2,719 > t$ tabel $1,976$, pengujian pada variabel X_2 adalah t hitung $3,218 > t$ tabel $1,976$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi sebesar 52,7%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arcaro Jerome, S. *Pendidikan Berbasis Mutu*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015
- Asih, N. S., Nuridja, I. M., & Zukhri, A. Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*. 2016
- Cholid, Narbuko, Ahmadi. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013
- Darwiansyah, Supardi, & Abd Aziz Hsb, *Pengantar Statistik Kependidikan*, Jakarta: Haja Mandiri, 2011
- Fattah, *Landasan Kependidikan*, Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2013
- Ginting, Nursya'adah Br. *Profesionalisme Tenaga Kependidikan Dalam Pelaksanaan Administrasi Pendidikan di MTs Negeri 2 Medan*. Diss. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019.
- Imam Ghozali, Aplikasi Analisis Multivarite Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi, Edisi Tujuh
- Kementerian Agama RI, *Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam*. Bogor, Unit Percetakan Al-Qur'an, 2017
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jakarta: Prenhallindo, 2006
- Mulyadi, *Bimbingan Konseling di Sekolah dan Madrasah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2016
- Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2017
- Peraturan Pemerintah RI No. 74 tahun 2008 tentang Pelaksanaan UUD Guru dan Dosen
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Standar Nasional Pendidikan. Jakarta: Sinar Grafik, 2013
- Prasetyo, Bambang, dkk. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016
- Prihandoyo, C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 2019
- Purwanto, Ngalim. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2014
- Saudagar, Fachruddin. *Pengembangan Profesionalisme Guru*, Jakarta: Gaung Persada. GP press Hadari, Nawawi. 2016
- Sarwono, Sarlito Wirawan.. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017
- Subana dkk, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Pustaka Setia, 2015

- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta) 2015
- Supardi, *Statistik Penelitian Pendidikan*. PT. Raja Grafindo Persada, 2017
- Syofian Siregar, *metode penelitian kuantitatif, Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: kencana, 2015
- Tjiptono F. *Manajemen Jasa* (Cetakan 1). Yogyakarta: Andi Offset. 2014.
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, *Tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Penjasannya*.
- Yamit Z. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekonisia. Dalam Jurnal Ilmiah Focus Magister Administrasi, ISSN. 2002:2089-4112.